



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Infraestructura como código y la calidad de atención en una
entidad financiera, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la
Información**

AUTOR:

Pachas Salvador, Víctor Manuel (orcid.org/0000-0001-5681-751X)

ASESORES:

Mg. Poletti Gaitan, Eduardo Humberto (orcid.org/0000-0002-2143-4444)

Mg. Tejada Ruiz, Roberto Juan (orcid.org/0000-0003-3669-836X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

Quiero expresar mi gratitud y dedicar este importante hito en mi vida a la persona más significativa de todas: mi madre. Una mujer fuerte y luchadora que dedicó todo su esfuerzo al crecimiento y bienestar de toda nuestra familia. Gracias a ti, nunca me faltó nada y ha sido la razón por la que he alcanzado mis objetivos.

Tu apoyo constante y tus sabias orientaciones me han guiado por el camino correcto. Sin ti, no habría logrado alcanzar este punto en mi vida. Y aunque no estes el día de hoy a mi lado, tus enseñanzas y ejemplo, no se me olvidan, por el contrario, son los principios que guían mi camino.

Agradecimiento

Me siento agradecido por la familia que me acompaña, son mi pilar fundamental, gracias a su amor incondicional y su constante respaldo. Han sido mi soporte emocional y mi mayor fuente de inspiración. Su apoyo y compañía han sido cruciales para superar los momentos de desafío y mantenerme enfocado en mis metas.

Mis agradecimientos también a todas las personas que, de alguna manera, han contribuido y me han apoyado durante estos años de estudio y en finalizar de forma exitosa este trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022", cuyo autor es PACHAS SALVADOR VICTOR MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO DNI: 18073124 ORCID: 0000-0002-2143-4444	Firmado electrónicamente por: EPOLETTIG el 02-08- 2023 14:22:32

Código documento Trilce: TRI - 0634478



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PACHAS SALVADOR VICTOR MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PACHAS SALVADOR VICTOR MANUEL DNI: 44114252 ORCID: 0000-0001-5681-751X	Firmado electrónicamente por: VMPACHASP el 02- 082023 15:57:12

Código documento Trilce: INV - 1226985

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento de las variables infraestructura como código y la calidad de atención	18
Tabla 2. Análisis descriptivo de variable Infraestructura como código	18
Tabla 3. Análisis descriptivo de variable Calidad de atención	19
Tabla 4. Prueba de normalidad	21
Tabla 5. Correlación hipótesis general	21
Tabla 6. Correlación hipótesis específica 1	22
Tabla 7. Correlación hipótesis específica 2	23
Tabla 8. Correlación hipótesis específica 3	24

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de variable Infraestructura como código	18
Figura 2. Frecuencia de variable Calidad de atención	20

RESUMEN

Se estableció para este trabajo de investigación el objetivo de definir si existe relación sobre infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios en una entidad financiera, Lima, 2022. La metodología se ha basado en un diseño no experimental bajo enfoque cuantitativo.

Asimismo, los otros valores tomados han sido, la población está conformada con 94 colaboradores, y la muestra ha sido de 76 trabajadores del área de Tecnología de información. Por ello la técnica que ha sido recurrida con la finalidad de colección de información fue la encuesta y el instrumento tomado en consideración ha sido el cuestionario. Con ello resultado afirmativo que está presente una clara correspondencia entre el uso de infraestructura como código en la gestión de aprovisionamiento de los usuarios. Por lo tanto, ha quedado demostrado como el uso de herramientas de automatización, tiene un impacto relevante sobre la gestión de aprovisionamiento. Al utilizar la infraestructura como código, las organizaciones pueden eliminar gran parte de los procesos manuales y propensos a errores, permitiendo una configuración y despliegue más rápidos y consistentes de la infraestructura necesaria.

Palabras clave: Infraestructura como código, calidad de atención, financieras.

ABSTRACT

The objective of defining if there is a relationship on infrastructure as a code in the quality of user service in a financial institution, Lima, 2022, was established for this research work. The methodology has been based on a non-experimental design under a quantitative approach.

Likewise, the other values taken have been, the population is made up of 94 collaborators, and the sample has been 76 workers from the Information Technology area. Therefore, the technique that has been used for the purpose of collecting information was the survey and the instrument taken into consideration has been the questionnaire. With this, it was confirmed that there is a clear correspondence between the use of infrastructure as code in the management of user provisioning. Therefore, it has been demonstrated how the use of automation tools has a significant impact on supply management. By using infrastructure as code, organizations can eliminate much of the error-prone and manual processes, enabling faster and more consistent configuration and deployment of the necessary infrastructure.

Keywords: Infrastructure as code, quality of care, financial.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las áreas principales, el cual cumplen un factor trascendental, son las tecnologías de la información (TI), para el alcancé de las metas de toda empresa o negocio en el rubro financiero, abarcando una amplia gama de herramientas y sistemas informáticos. Sin embargo, es notorio la ausencia de experiencia con respecto a cuestiones de gobierno de TI, no sólo en el sentido más amplio de todas las organizaciones, sino también específicamente en el contexto de los sectores financieros, así lo demuestra una investigación realizada a empresas de este rubro en el continente asiático. (Wafa et al., 2020).

Aunado a ello, las empresas del sector bancario están conscientes que los procesos que soportan los servicios de TI son relevantes para su estrategia comercial y determina a su vez la garantía del servicio que brindan (Mora et al., 2021); esta necesidad se demuestra con lo señalado por Gartner (2021), cuando en una encuesta aplicada a los principales líderes de infraestructura y operaciones del continente Europeo, estos señalan que dentro de sus principales objetivos se identifica la necesidad de mejora respecto a la madurez de sus procesos, tecnología, colaboradores y gobierno. Ello se refuerza en lo indicado por Heroux y Fortin (2018) cuando sostienen su postura respecto al impacto positivo de alinear los servicios de TI hacia los negocios de la empresa. Por lo que se comprueba la motivación corporativa por el alcance del desarrollo de sus procesos y entrega de valor.

Por otro lado, a nivel nacional, la industria bancaria no es ajena a esta realidad y procura establecer las mejoras en cuanto a prácticas para una buena gestión de sus servicios tecnológicos. Por lo tanto, organizaciones especializadas han propuesto marcos y estándares para permitir que las organizaciones realicen un buen gobierno de TI (Ortiz & Bayona, 2019). De hecho, teniendo en cuenta la velocidad a la que las empresas están creciendo digitalmente y para cumplir con las expectativas, las cuales son cada vez más demandas de los usuarios o clientes, las empresas prevén la necesidad de introducir la automatización siempre que sea posible (Shastri & Thampi, 2021). En ese orden de ideas, CIOPeru (2019) señala que 50 directivos de los diferentes rubros tales como: financieros, telecomunicaciones, retail y sobre tecnología, banca, indican que el sesenta por ciento de ellos consideran la

automatización como una de las oportunidades para ofrecer mejor calidad a cada usuario interno que hace uso de los servicios de servicios de TI.

Precisamente, en la entidad financiera sobre del cual esta desarrollado esta tesis, que se desenvuelve y ejerce funciones en la ciudad de Lima, ha diagnosticado la demora prolongada en la entrega de los servidores y servicios para sus aplicaciones, y esto está repercutiendo en retrasos en la implementación de sus aplicaciones. Así pues, el área de TI comenzó a trabajar en la optimización de tiempos, e hizo la adquisición de nuevas tecnologías que pretendían conducir a mejorar el proceso de aprovisionamiento, el cual es una actividad desafiante debido a las diferentes variables y alcance de recursos a considerar (Mostafa, 2021). No obstante, si bien se ha tenido algunas mejoras, el tiempo desde que el usuario solicita un servicio, hasta que puede hacer uso del mismo, todavía es muy extenso, esto ha conllevado que la afluencia de reclamos siga estando presente por las diferentes áreas de negocio, hacia el área de TI, es así que la entrega de un servicio puede demorar entre 7 a 14 días, lo cual es un tiempo no aceptado por las áreas de negocio, debido a que genera una demora sobre la entrega de nuevas funcionalidades y mejoras de los servicios.

Actualmente la empresa tiene implementado un enfoque de infraestructura como código, el cual se define como la práctica para configurar automáticamente las dependencias del sistema y aprovisionar instancias locales y remotas (Rahman et al., 2019). Esta nueva dirección utilizado para el aprovisionamiento de sus servicios, aún no está claro para la entidad financiera si puede mejorar su calidad de atención. Precisamente, de acuerdo a lo señalado se aborda la siguiente problemática general ¿La infraestructura como código impacta en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022?, así como los problemas específicos ¿La Infraestructura como código impacta el factor calidad de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022?; ¿La infraestructura como código impacta en el factor tiempo de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022?; ¿La infraestructura como código impacta en el nivel de atención de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022?.

De acuerdo con ello, se justifica la presente investigación en base a una sólida fundamentación teórica, en tanto existen numerosas teorías y conceptos, sobre los retos y problemas para el aprovisionamiento de servicios (Abid et al., 2020), que respaldan la relevancia sobre una correcta gestión de la infraestructura tecnológica. Asimismo, se tiene una justificación práctica en el sentido que, permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente, lo cual permite establecer las acciones requeridas para mejorar los procesos actuales. Como justificación final, se establece de forma metodológica el fundamento de estudio cuantitativo bajo un diseño no experimental con las técnicas y métodos necesarios para un estudio exhaustivo de las variables y su respectivo análisis de datos

Los objetivos definidos son: objetivo general: Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022. Por otra parte están los objetivos específicos, esto son, Determinar el impacto de la infraestructura como código en el factor calidad de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022; Determinar el impacto de la infraestructura como código en el factor tiempo de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022; Determinar el impacto de infraestructura como código en el nivel de atención de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022

Frente a ello, corresponde abordar la hipótesis general: La infraestructura como código impacta significativamente en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022. Como hipótesis específica se plantea, H1: La infraestructura como código impacta significativamente en el factor calidad de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022; H2: La infraestructura como código impacta significativamente en el factor tiempo de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022; H3: La infraestructura como código impacta significativamente en el nivel de atención de los usuarios en una entidad financiera, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Iniciando con investigaciones en el continente europeo, por el frente internacional, Murphy (2022) investigó en el continente europeo con el objetivo de encontrar como ha emergido el uso del enfoque de Infraestructura como código y cuáles son sus beneficios para los desarrolladores, teniendo como base de estudio a compañías de consultoría, del sector bancario y de ingeniería. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo, para cual aplicó una encuesta para los profesionales respecto al uso de la IaC y procesos de aprendizaje. Los hallazgos demuestran que para la ejecución de procesos manuales se requieren más tiempo, y está expuesto a errores, en cambio con la aplicación de infraestructura como código hace posible que los desarrolladores tengan la habilidad de automatizar la creación de la infraestructura, que sea más eficiente y consistente. Otro dato indicado por el autor, ha sido la falta de especialistas en este tópico debido a ser un tema relativamente nuevo. Por lo tanto, es a considerar que el uso de infraestructura como código puede generar beneficios, pero aún no se encuentran suficientes expertos en la materia para un despliegue eficiente.

Por otro lado, en el continente asiático Premchand et al.(2019) en su artículo científico identificó cuáles eran las acciones y medidas que debe de adoptar la entidad financiera para poder beneficiarse de los servicios automatizados en sus servicios de tecnología de información. Se utilizó un enfoque cuantitativo, considerando un nivel descriptivo y el tipo de diseño no experimental. Los resultados indicaron que la adopción de nuevas herramientas no se lleva a cabo hasta que la empresa pueda realizar una simplificación de sus procesos, los cuales deben de ser cambiados y transformados para adecuarse a los modelos del uso de nuevas tecnologías, cumpliendo con las necesidades del negocio en este mundo digital. Por lo tanto, es de gran importancia que las empresas no solo se centren en la adquisición de nuevas tecnologías, si no también que puedan hacer los cambios respectivos en su organización que ayuden a poder obtener el mayor beneficio a los servicios implementados.

Asimismo, Cueva (2020), en su investigación realizada en Latinoamérica busca encontrar la relación entre las métricas del proceso y los defectos de seguridad que

pueden existir en los scripts de infraestructura como código. La metodología aplicada se sustentó en un enfoque cuantitativo, el uso de un nivel correlacional y también el tipo de diseño no experimental en tanto existe una asociación lineal. Los resultados indicaron que a diferencia del desarrollo de software tradicional en el cual, actividades dentro de su progreso como revisiones, autores, edad del script, entre otros, no afectan o generan brechas de seguridad en el código, por lo que siguen un esquema diferente a la creación de una aplicación tradicional. Por ello, se puede considerar el uso de infraestructura como código, como herramienta segura para el aprovisionamiento de servicios, en el cual los procesos tradicionales de desarrollo de software no afectan su integridad.

Asimismo, Langerman et al. (2023) plantea el estudio respecto al uso de metodologías Agile y Devops frente a los problemas principales en el banco Estándar Bank Group ubicado en el continente de África, los cuales eran costos de TI elevados, la entrega de servicios lentos, así como proyectos inconclusos. La metodología aplicada fue de tipo básica, con un enfoque cualitativo, diseño no experimental. Fueron notorios el resultado obtenido, pues el uso de estas nuevas metodologías pudo mejorar la entrega de servicios, disminuir los costos de TI al mejorar los procesos de las áreas, y tener una mejor ratio de proyectos exitosos. Por ello, la implementación de estas nuevas metodologías puede impactar significativamente en las empresas que lo aplican, tanto a nivel del desarrollo de los proyectos como el costo de los mismos.

Por otro lado, Al Ajlouni y Al – Hakim (2018), en su investigación acerca de los retos y oportunidad de las FinTech en la industria financiera y bancaria en los países árabes, plantea un estudio respecto a los retos de ofrecer nuevos para un gran número de clientes. La metodología aplicada se sustentó en el uso del análisis documental a partir de un enfoque cualitativo, diseño no experimental. Los resultados obtenidos confirman el grado de autoridad que tienen las tecnologías de información respecto a las entidades financieras para otorgar mejores productos. Es así que podemos señalar que cuando se implementan de forma adecuada nuevas herramientas tecnológicas que estén enfocadas a los usuarios, podemos mejorar su percepción, respecto a los productos ofrecidos

En el frente nacional, tenemos la investigación de Rodríguez et al. (2018) quien midió los objetivos estratégicos para la adopción de nuevas tecnologías en el Banco GNB sede Perú, estando esta empresa familiarizada a un entorno de TI tradicional, por lo que busca modernizar su infraestructura para prepararse ante una transformación digital. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, en cuyo caso plantea la consolidación de un modelo basado en el uso de computo en nube para una entidad financiera. Los resultados obtenidos fueron concretos respecto al uso de nuevas tecnologías en relación con las aplicaciones que lo utilizan, permite agilizar los procesos, y que mediante a un trabajo colaborativo permite reducir gastos de operación. Por lo indicado, se puede inferir que una correcta definición de las tecnologías a utilizar, respecto a las falencias o inconvenientes que tenga una aplicación, puede ayudarlo a mejorar su servicio hacia los usuarios y por el lado de empresa, generar beneficios de ahorro.

Por otro lado, Vidal (2020), en su investigación busca medir la importancia de enfoque de las empresas en automatización como Devops, la misma que es aplicable en la entidad financiera Compartamos ubicada en Perú. La metodología aplicada es de tipo aplicada, cuenta con un diseño investigación de enfoque cualitativo, aplicando la entrevista y observación dirigida al Senior y Specialist DevOps Engineer. Es así que, como principal hallazgo se establece que la adopción de nuevas metodologías, como DevOps, ofrece grandes beneficios a la entidad financiera, reduciendo su time to market, y mejorando el trabajo colaborativo, para una mejor sinergia y comunicación entre los diferentes equipos que participan en la elaboración del producto. Por lo comentado, se establece que una correcta adopción de metodología con enfoque a la automatización ofrece ventajas a las empresas siempre que se encuentren alineados a sus procesos y colaboradores, logrando la reducción de tiempos y costos.

Asimismo, Casas (2020), en su trabajo de investigación busca encontrar y presentar posibles soluciones a las principales problemáticas de TI, como lo son aprovisionamiento y despliegue de software, todo ello enfocado a una empresa del sector seguros en el distrito de San Isidro, Lima 2019. La metodología aplicada mantuvo un diseño preexperimental, tipo aplicada, enfoque cuantitativo y con un

método hipotético deductivo; en cuyo caso se pudo aplicar la ficha de observación dirigida dieciocho historias de usuario y a ocho sprints. En ese sentido, el principal resultado logró comprobar que los problemas presentados por el área de TI como demora en el despliegue de software y baja calidad de los servicios, eran posibles de contrarrestar utilizando metodologías enfocados a la automatización como DevOps. Por ello, conforme una empresa pueda evaluar las problemáticas que presente, de la misma manera puede implementar nuevas tecnologías que ayudan a superar los mismos, en consecuencia, se pueden mejorar el producto entregado al usuario final.

Por otro lado, Salvatierra, et al. (2021) estudia la introducción de DevOps en la integración y promoción de software cuyas implicancias son detectadas en la organización de reportes en una institución financiera ubicada en Perú. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, con un diseño pre experimental y muestra delimitada por 48 sprints. En cual obtuvo como principal resultado la mejora en la calidad y velocidad en la entrega de sus productos, así mismo un enfoque basado en automatización no solo mejoró sus procesos a nivel del desarrollo de software e implementación de infraestructura, sino además pudo cumplir con la alta demanda generada. Por ello podemos considerar que las prácticas enfocadas en poder automatizar las actividades o procesos de tecnologías de información, brindar un gran beneficio a las empresas del sector bancario que lo implementan.

Asimismo, Fernández (2018) en su investigación en el Banco de Crédito del Perú donde aborda la automatización como un punto de mejora en el despliegue y calidad de software. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo con un diseño pre experimental. Obteniendo como resultado que con el uso de automatización no solo podía disminuir los tiempos de atención para las pruebas, si no aumentar el número de test, así como la cantidad de data utilizada, podía ser mucho mayor a una prueba manual. Por ello podemos evidenciar los beneficios obtenidos de automatizar los procesos, y como estos pueden ayudar a mejorar las pruebas de los productos, así como los tiempos en los cuales se pueden validar nuevas funcionalidades de los productos.

En relación de las variables del presente estudio, se concibe por infraestructura como código (IaC) de acuerdo a Quattrocchi y Tamburri (2020) es una metodología que emplea técnicas de programación para automatizar la gestión de la infraestructura. Esta estrategia se apoya en herramientas basadas en código, las cuales utilizan scripts para definir la creación y operación de los servicios de tecnología. Por otro lado, Rahman et al. (2020) hace énfasis en que deben de aplicarse los recursos basado en ingeniería de software y control de versiones para mantener los scripts de la IaC, sin ellos podríamos estar cayendo en antipatrones y malas prácticas de uso. Asimismo, Milos et al. (2021) lo define como el enfoque de automatización de aprovisionamiento de servicios, el cual utilizando técnicas de desarrollo de código, logra mantener el estado deseado de la infraestructura a través de un archivo descriptivo, el cual debe de mantenerse y versionarse ante cualquier cambio requerido.

Respecto a las teorías, se considera a Automata (Ullman y Hopcroft, 1979), el cual establece las bases para automatizar actividades manuales realizadas por los empleados sobre todo el cálculo de operaciones de forma mucho más rápida y confiable. Considerando esto, es posible el operativizar actividades realizadas de forma rutinaria, utilizando dispositivos tecnológicos para obtener mejores beneficios. Por otro lado, en la teoría de difusión de innovaciones (Rogers, 1963), explica cómo se difunden las nuevas ideas y tecnologías en las empresas, y esto puede ser retador para su adopción, con ello sugiere que las empresas deben de interiorizar sus cambios e incluir dentro del proceso a los empleados o usuarios que van a hacer uso de las nuevas tecnologías, logrando los objetivos propuestos. En la teoría del juego (Neumann, 1928) hace mención sobre las estrategias que pueden tomar los individuos u organizaciones para adaptarse a las reglas y acercarse al objetivo. Esto implica el poder definir las mejoras y alcanzar los retos propuestos.

Para la variable infraestructura como código, se tiene como la primera dimensión a la automatización del proceso, el cual Hoang et al. (2023) lo define principalmente como el automatizar un trabajo físico, sin embargo, tras mencionar la gestión de procesos, se establece como la acción realizada por los negocios en el cual basado en el uso de tecnologías o herramientas digitales logra eliminar o disminuir actividades manuales.

A su vez, Jämsä-Jounel y Sirkka-Liisa (2007) lo definen como una mejora para la calidad del producto generado utilizando los recursos de forma eficiente y práctica.

La dimensión nivel de complejidad es señalada por Martinez (2020) como el grado de complejidad para realizar una tarea, el cual puede genera una reducción de la producción en una empresa. Hanif et al. (2021) considera el nivel de dificultad es el nivel de incertidumbre e indecisión respecto a una actividad el cual impacta directamente en la toma de decisión y resultados.

La dimensión integración de acuerdo a Rajabalinejad (2019), es comúnmente conceptualizado como la combinación de dos o más componentes en un sistema, que representa una asociación física o lógica de los servicios. Holzner (2016) lo califica como un proceso de combinar o unir diferentes elementos, componentes o sistemas para formar un todo coherente y funcional.

Por otro lado, la variable calidad de atención, Fernández y Gonzales (2007) lo define como parte del proceso logístico, que busca asegurar que los recursos ingresen al sistema en la cantidad, calidad y momentos necesarios, cumpliendo así con las expectativas de los clientes y generando productividad en el sistema. Es así que, Mijuskovic et al. (2021) considera el aprovisionamiento como una actividad más crítica que la simple asignación de componentes o servicios, por lo que se encarga de establecer un conjunto de dispositivos o recursos para cumplir una tarea. Manvi y Krishna (2014) señala que el proceso de asignación de recursos implica la distribución de aquellos disponibles de un proveedor de servicios a un cliente específico. Esta asignación se realiza de manera estratégica y cuidadosa para garantizar su uso de forma óptima y satisfagan las necesidades del cliente de manera eficiente.

Respecto a la calidad de atención, la teoría de Venkatesh et al. (2003) cuando hace la propuesta basado en la teoría de aceptación de consumidores de la tecnología de la información, indica la correcta administración de los servicios, garantizando que los usuarios implementen y utilicen la tecnología de manera efectiva, y puedan cumplir con expectativas y beneficios tangibles. A su vez, Ajzen y Fishbein (1979) desarrollo

la teoría denominada acción razonada se comenta sobre el comportamiento de los usuarios respecto a los diferentes estímulos a los cuales puede estar expuesto, y para el caso de tecnología se puede considerar su adopción y uso dentro de un contexto organizacional. Respecto a la teoría denominada comportamiento planificado, el cual se basa en lo investigado por (Ajzen, 1991) sugiere establecer controles de las personas sobre los procesos de gestión, incluidos sus conocimientos, habilidades y recursos disponibles, los cuales pueden influir en sus intenciones y acciones. La capacitación adecuada, el acceso a herramientas y tecnologías relevantes y el soporte de los departamentos de TI pueden mejorar el control percibido.

Respecto a la calidad de atención, tenemos como primera dimensión calidad que de acuerdo a Guajardo (2008) lo define como un concepto aplicado en un inicio a procesos repetitivos que se solían estandarizar, pero con el tiempo también ha sido aplicado a conceptos relacionados con actividades humanas las cuales pueden facilitar las relaciones interpersonales. Del mismo modo, Ventura et al. (2021) comentan la evolución del concepto de calidad y cómo este ha cobrado importancia en las empresas como una ventaja competitiva para sus productos.

Respecto a la dimensión nivel de servicio, Bordoloi et al. (2023) abordan considerando aspectos de marketing, operaciones y recursos humanos. Y lo definen como la búsqueda de la generación de confianza y lealtad en los clientes y su impacto como ventaja competitiva de las organizaciones de servicios. Asimismo, el nivel de servicio hace mención al rendimiento y calidad del servicio a lo largo del tiempo que un proveedor brinda a sus clientes, por lo tanto, implica la necesidad de mantener consistentemente la calidad a lo largo de toda la relación con el cliente (Schorr y Hvam, 2020).

A su vez, en la dimensión tiempo, Zimbardo (2009) señala que es el lapso entre dos eventos o puntos específicos y el cual puede ser percibido de forma diferente dependiendo de las circunstancias y perspectivas de los usuarios, los cuales pueden afectar sus acciones. Burdick (2017) señala que es una construcción subjetiva donde la percepción consigue ser influenciada por variedad de factores, considerando la edad, experiencias previas y las expectativas individuales los cuales afectan el conocimiento de su duración y flujo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

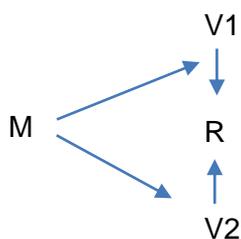
Cuando es referida al estudio con el objetivo de obtener un conocimiento más profundo y una comprensión más completa del tema investigado, sin tener aplicaciones específicas en mente (Akcigit et al., 2021). Por ello el tipo es básica, dentro de los avances científicos derivados de este tipo de investigación han dado lugar a importantes inventos técnicos (Leten et al., 2022).

3.1.2 Diseño de investigación:

Hemos examinado un evento en un punto específico en el tiempo, en tanto plantea su medición centrándose en dicho momento en particular por ello es no experimental transversal, y se ha utilizado bajo un nivel correlacional,. Por otro lado, es un enfoque evaluativo y confirmatorio que implica comparar el evento utilizando una o varias variables de medición (Becerra, 2020) . Asimismo, su objetivo radica en comprender la relación y asociación que existente entre diferentes conceptos, variables, categorías o fenómenos en un escenario determinado (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2020).

El enfoque es cuantitativo, considerando su objetivo adquirir conocimientos mediante un análisis imparcial de datos, utilizando variables que son su objeto de medición Libarking et al. (2018).

En ese sentido, el diseño es:



M= Considerada: para la muestra

V1= Utilizada para la variable: infraestructura como código

V2 = Utilizada para la variable: Calidad de atención

R = Considerado para medir la correlación de variables

3.2 Variables y operacionalización:

Se consideran 2, infraestructura como código y calidad de atención:

Variable 1: Infraestructura como código

- **Definición conceptual:** Infraestructura como código es una táctica de DevOps el cual se refiere a la gestión y aprovisionamiento de infraestructuras de software utilizando archivos de definición que pueden ser interpretados por las máquinas, en lugar de depender de configuraciones manuales de hardware o herramientas de configuración interactivas (Kumara et al., 2021). Es así que se logran poder mejorar los tiempos de creación de servicios
- **Definición operacional:** Infraestructura como código es medida en base a sus dimensiones, tales como automatización de procesos, nivel de complejidad e integración los cuales para la medición de sus indicadores se traducen en la creación de un cuestionario compuesto por 15 ítems, aplicado utilizando una escala ordinal.
- **Indicadores:** Primera dimensión; Automatización del proceso, se consideran los indicadores: Reducción de tiempo, productividad. Como segunda dimensión, nivel de complejidad, consigna los siguientes indicadores: curva de aprendizaje y facilidad de ejecución. En la tercera dimensión, integración utiliza dos indicadores, los cuales son: eficiencia y cumplimiento.
- **Escala de medición:** Una escala ordinal es un tipo de escala de medición empleada en estadística e investigación para categorizar o clasificar objetos, individuos o variables según su orden o posición relativa, toda vez que conduce a establecer un orden significativo de los datos, pero no proporciona información precisa sobre las diferencias numéricas exactas entre las categorías (Cohen et al., 2017).

Variable 2: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** Se relaciona con asegurar que los recursos, servicios o instalaciones sean suministrados, asignados y administrados de manera adecuada para cumplir con requisitos o demandas específicas. Involucra la planificación de procesos de la empresa, considera la adquisición para la obtención de recursos, utiliza la distribución para la asignación y entrega adecuada y por último un mantenimiento eficiente y efectivo para el cuidado de los recursos (Axelos, 2020).
- **Definición operacional:** Calidad de atención fue medido a partir de las dimensiones delimitadas por calidad, tiempo y nivel de servicio, en tanto aplicamos encuesta dirigida a los colaboradores de la institución financiera. Se aplicará la escala de likert proyectados con una cantidad de 15 ítems.
- **Indicadores:** Primera dimensión; Calidad, se cuenta con los indicadores: Satisfacción del usuario, tasa de errores. En la segunda dimensión; Tiempo, los indicadores son los siguientes: Tiempo de solicitud, tiempo de atención. En cuanto a la tercera dimensión; Nivel de servicio, sus indicadores son: Disponibilidad y cumplimiento de plazos

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Establecido por los 94 trabajadores de la entidad financiera con contrato permanente.

- **Criterio de Inclusión:** Trabajadores del área de Tecnología de información con contrato vigente.
- **Criterio de exclusión:** Colaboradores de proveedores externos, y área de redes, área de incidentes y las áreas de servicios de continuidad.

3.3.2 Muestra:

Mediante la fórmula estadística el resultado es de 76 trabajadores del área de Tecnología de información con contrato vigente en la entidad financiera, por lo que compromete una porción o subconjunto de individuos, objetos o datos seleccionados de una población más amplia, ya que permite a los investigadores

recolectar datos representativos de un conjunto cuando resulta impracticable o poco factible estudiar a todos los miembros de dicha población en su totalidad (Cresswell y Creswell, 2022).

3.3.3 Muestreo:

Se utilizó aleatorio simple, tomando como base a Devore (2018) el cual indica que los individuos considerados dentro de la población en estudio tienen idéntica posibilidad de ser selectos. En otras palabras, la probabilidad de que un sujeto en particular sea elegido es independiente de la probabilidad de selección de los otros individuos que conforman la población completa.

3.3.4 Unidad de análisis:

Se ha definido como unidad a los trabajadores pertenecientes al área de tecnología de la entidad financiera, en específico aquellas que pertenecen a Infraestructura Onpremise e Infraestructura nube.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Mazhar (2021) recopilar datos es la base de la recuperación de información científica, por lo que los investigadores utilizan una variedad de métodos para recabar información. En ese sentido, la técnica ha sido la encuesta, usándose de manera rigurosa y sistemática para obtener información de forma estandarizada y representativa de todos los participantes Tracy (2019), con ello se obtuvieron datos relevantes y consistentes que permitieron obtener una visión amplia y precisa, así también, el instrumento empleado es el cuestionario, el cual de acuerdo a Paramo (2018) es una de las técnicas de selección de información más prevalentes. Asimismo, se empleó el instrumento para recopilar datos, el mismo que recabó la data necesaria que da respuesta a los 30 ítems.

Validez:

Para validar un instrumento, es necesario evaluar el grado de comprensión y relevancia de las preguntas o ítems. Además, es fundamental comprobar si cumplen con el propósito de recopilar información pertinente relacionada a la problemática de investigación y además de ello si están respaldados por la

literatura reconocida en el estudio, de acuerdo con las variables establecidas. (Frongillo, 2019). En el presente estudio, la validez ha sido determinado mediante la evaluación de 3 expertos, quienes son especialistas en campos relacionados con la investigación. Estos expertos analizaron el tipo de preguntas y aprobarán la estructura del instrumento para avalar el logro de los objetivos. Determinamos la validez considerando tres criterios que son fundamentales en una investigación, como son: claridad para que sea entendible y sin ambigüedades, coherencia para que tenga una conexión lógica y consistente y relevancia para que sea importante y significativa.

Confiabilidad:

Se evaluó utilizando la prueba de Cronbach, ello tomando como base a lo descrito por Bujan et al. (2018) con lo cual permitimos que esta prueba fue utilizada con la consistencia interna de un grupo de preguntas que están relacionados a el cotejo de resultados. Asegura que los datos que son recopilados dentro de un estudio sean consistentes, en caso de recopilar los datos en las mismas circunstancias, los resultados deberían mostrar una consistencia parecida al resultado obtenido inicialmente, por lo que demuestra una confiabilidad adecuada. De manera general, se considera que cuando el coeficiente de Cronbach es alto o superior a 0.7 sugiere una mayor consistencia interna y confiabilidad de la escala, lo que indica que los ítems están relacionados entre sí y miden de manera precisa lo que se pretende evaluar.

3.5 Procedimiento

En el marco de esta investigación, se empleará Google Forms como una herramienta automatizada, de fácil manejo para la recolección de datos y de fácil acceso para los encuestados. Esta herramienta adquiere una importancia primordial, ya que posibilita la digitalización de la información a partir de las respuestas conseguidas. El cuestionario será enviado a los 76 trabajadores, a través de Whatsapp de tal forma que podamos mantener en reserva el nombre del encuestado, con ello podremos cumplir las normativas establecidas en este estudio.

Posteriormente, se procederá a analizar los resultados de las variables que son obtenidos de acuerdo con los objetivos establecidos, haciendo uso del método definido, de forma tal que podamos otorgarles sentido a los datos recopilados. Durante el proceso, se hizo énfasis en asegurar que los datos obtenidos sean confiables y precisos. Posteriormente, se realizó el contraste de los resultados con teorías y los respectivos antecedentes relacionados a las variables respectivas, ello sirvió como fundamentación para el desarrollo de la discusión significativa. A partir de dicho debate, se realizó las conclusiones y se han ofrecido las respectivas recomendaciones que tienen fundamento sobre descubrimientos y conclusiones de la investigación, con el objetivo de aportar perspectivas prácticas y sugerencias aplicables.

3.6 Método de análisis de datos

Llevado el estudio de los datos recopilados utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), para ello se emplea un enfoque que involucra un análisis estadístico para evaluar la confiabilidad del instrumento. Este análisis considera la perspectiva de los expertos en el ámbito de la ingeniería, quienes aportan su experiencia y conocimientos para proyectar el nivel que tan confiable es el instrumento utilizado.

De esta manera, la validación de los instrumentos fue establecida por especialistas en el campo del rubro sobre el cual se hace la investigación el cual es ingeniería de sistemas, quienes dieron su aprobación y emitieron una opinión precisa sobre su adecuación. Adicional a ello, los resultados de la prueba de confiabilidad, será de suma importancia, antes de su implementación sobre la muestra seleccionada.

3.7 Aspectos éticos

Protegemos y resguardamos diferentes aspecto como la confidencialidad y la identidad de aquellos que participan en las encuestas, cumpliendo rigurosamente

con los requerimientos éticos que conforman la preservación de la privacidad, la imparcialidad y la obtención de la autorización correspondiente.

De esta manera, hemos podido asegurar que se cumplan los marcos éticos que se requieren para llevar una investigación sólida y responsable. En ese orden, se cumplen con las exigencias de principios definidos como: el principio de beneficencia, consiste en tener presente la ética de portarse en beneficio y bienestar de las personas participantes de la encuesta. Este principio implica tomar acciones que promuevan el bienestar, prevengan daños y maximicen los beneficios para los individuos involucrados dentro de la investigación o bajo un interés profesional. (Lopez y Zuleta, 2020); por otro lado sobre de acuerdo al principio de no maleficencia, que según García (2018) implica que se consideren medidas para restar los riesgos y prevenir cualquier daño potencial a los participantes o a las personas involucradas dentro de un marco de investigación o ámbito profesional.; y, el principio de autonomía, que según (Rodriguez et al., 2021) se refleja en la promoción del consentimiento informado, el respeto a la privacidad y la confidencialidad, y la facilitación de la participación activa y libre de coerción.

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

La validez ha sido determinado por juicio de expertos en ingeniería de sistemas y experiencia de usuarios, obteniendo su aprobación y correcta opinión respecto a su aplicabilidad. Aunado a ello, la prueba alfa de Cronbach determinó que la confiabilidad de las variables de estudio determinadas por infraestructura como código y la calidad de atención asciende a 0,910 concluyendo en una confiabilidad correctamente comprobada.

Tabla 1.

Instrumento de confiabilidad de variables infraestructura como código y la calidad de atención

Alfa de Cronbach	Cantidad
0,910	30

Nota: Alfa de Cronbach de 30 ítems de estudio.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla 2.

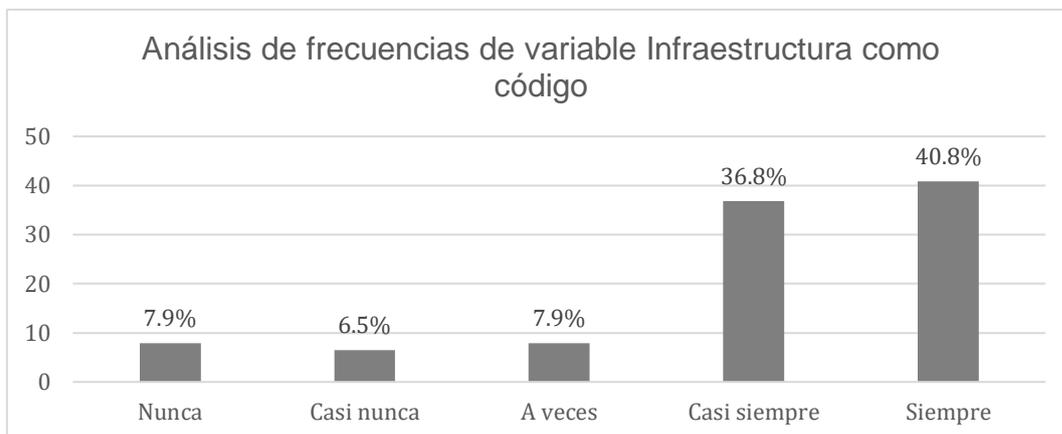
Análisis descriptivo de variable Infraestructura como código

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Vál Nunca	6	7.9	7.9
ido Casi nunca	5	6.5	6.5
A veces	6	7.9	7.9
Casi siempre	28	36.8	36.8
Siempre	31	40.8	40.8
Total	76	100	100

Nota: Estadística descriptiva de la primera variable de estudio

Figura 1.

Frecuencia de variable Infraestructura como código



Nota: Elaboración propia

A continuación, a partir de la Tabla N°2 pudo identificarse que, el 36.8% de los colaboradores encuestados evidenciaron que “casi siempre”, se aplicaron herramientas de infraestructura como código con uso eficiente, de la misma manera fueron un 40.8 % manifestó con una frecuencia de “siempre” la introducción de dicha infraestructura en el marco de la ejecución de labores, mientras que con respuesta “a veces” se obtuvo un porcentaje de 7.9 %, y 6.5 % evidenciaron que “casi nunca” han identificado su aplicabilidad, con ello tampoco su contribución tangible a la entidad financiera; finalmente 7.9 % indicaron que nunca han observado dichas iniciativas de adecuación de la infraestructura como código.

Tabla 3.

Análisis descriptivo Calidad de atención

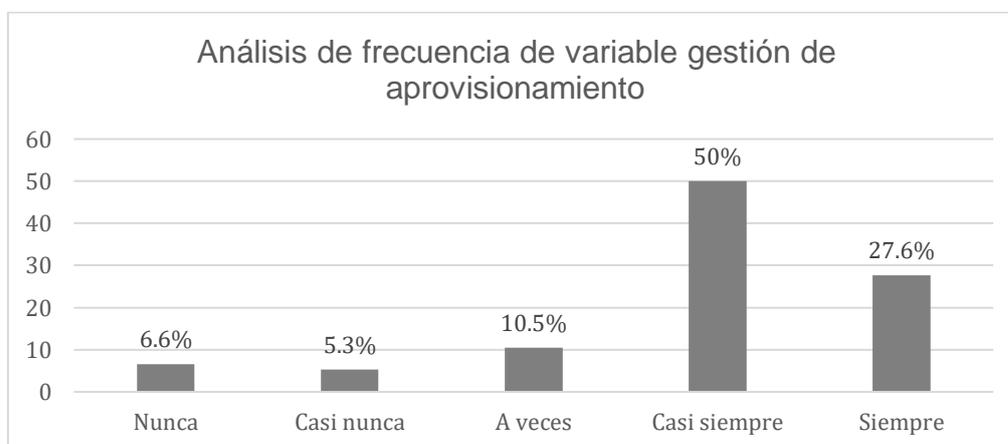
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje de validez
Válido	Nunca	5	6.6	6.6
	Casi nunca	4	5.3	5.3
	A veces	8	10.5	10.5
	Casi siempre	38	50.0	50.0
	Siempre	21	27.6	27.6

Total	76	100	100
-------	----	-----	-----

Nota: Estadística descriptiva de la segunda variable de estudio

Figura 2.

Frecuencia Calidad de atención



Nota: Elaboración propia

Por otro lado, la variable gestión de aprovisionamiento vista en la Tabla N° 3, se identificó que a partir del estudio aplicado a los colaboradores de una entidad financiera, se evidenció con un 50%, que “casi siempre” ha logrado identificar un correcto desempeño de la gestión de aprovisionamiento, a su vez, el 27.6% aseguró que “siempre” se realizaron acciones que demostraron la aplicación de dicha variable; mientras que, el 10.5% identificó que “a veces” percibe su idónea gestión, y es el 11.8% mencionaron que “casi nunca” han identificado prácticas de una acertada gestión de aprovisionamiento.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Puede observarse en la siguiente tabla 4, antes de determinar la relación existente de las mencionadas variables se ejecutó la prueba de normalidad y con la muestra de 76 personas. Al determinar el p-valor de las variables Infraestructura como código y calidad de atención, los resultados son 0,000 y 0,000, respectivamente, porque se utiliza la prueba indicada en la tabla 4, si $n > 50$. Dado que los datos que han sido obtenidos, estos no mantienen una

distribución normal y por ello se rechaza la H_0 debido al valor p de 0,05, se determinó que era necesario realizar una prueba de correlación no paramétrica. El resultado lo podemos visualizar a continuación:

Tabla 4.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Infraestructura como código	.232	76	.000	.792	76	.000
Calidad de atención	.136	76	.000	.891	76	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Realizando la revisión de los datos y usando el análisis inferencial de las hipótesis planteadas, se realizó para ello la prueba no paramétrica utilizando la prueba Rho de Spearman, partiendo por la hipótesis general y evaluando las 3 específicas:

Comprobación de hipótesis general

Tabla 5.

Correlación hipótesis general

		Infraestructura como código	Calidad de atención
Rho de Spearman	Infraestructura como código	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.720**
			.000

	N	76	76
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.720**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis general esta basada en determinar que el valor p calculado a partir de la aplicación de la correlación entre variables es 0,000, inferior a 0,05, considerando por el resultado, se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar por lo tanto la hipótesis alternativa. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,720, lo que esta demostrando una relación directa y estrecha entre las variables.

Comprobación de hipótesis específica 1

Tabla 6.

Correlación hipótesis específica 1

		Infraestructura como código Calidad		
Rho de Spearman	Infraestructura como código	Coeficiente de correlación	1.000	.679**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	76	76
	Calidad	Coeficiente de correlación	.679**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por los resultados se confirma la hipótesis alternativa y procedemos a rechazar la hipótesis nula sobre la base del valor p calculado de la hipótesis específica nº 01

de 0,000, que es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$). Mientras tanto, el coeficiente Rho de Spearman calculado otorgó como consecuencia un valor de 0,679, lo que indica una relación moderadamente directa entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2.

Comprobación de hipótesis específica 2

Tabla 7.

Correlación hipótesis específica 2

		Infraestructura a como código		
		Tiempo		
Rho de Spearman	Infraestructura como código	Coeficiente de correlación	1.000	.670**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	76	76
	Tiempo	Coeficiente de correlación	.670**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se resulta confirmar la hipótesis alternativa y por lo ello se refuta la hipótesis nula sobre la base de la hipótesis específica nº 2, siendo el valor p calculado de 0,000, inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), mientras que el resultado del coeficiente Rho de Spearman es de 0,670, lo que denota una relación directa y moderadamente fuerte entre la variable 1 y la segunda dimensión 2 correspondiente a lo definido en la variable 2.

Comprobación de hipótesis específica 3

Tabla 8.

Correlación hipótesis específica 3

		Infraestructur		
		a como	Nivel de	
		código	servicio	
Rho de	Infraestructura	Coeficiente de	1.000	.723**
Spearman	como código	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	76	76
	Nivel de	Coeficiente de	.723**	1.000
	servicio	correlación		
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se resulta a confirmar la hipótesis alternativa y por consiguiente se procede a rechazar la hipótesis nula sobre la base de la hipótesis específica nº 3, donde el valor p calculado es 0,000, que es inferior a 0,05 (0,0000,05), y el coeficiente Rho de Spearman es 0,723, lo que señala una relación fuerte y directa entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2.

V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general indicado en sobre determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022, es que a partir de la encuesta realizada a los trabajadores, se ha podido recopilar la información correspondiente, y aplicando la prueba de Rho de Spearman, se establecido que las variables en cuestión tienen relación, resultando un nivel de significancia alta, porque su nivel es $= 0,000$, y su coeficiente de correlación es 0.720 entre las variables consideradas en este estudio, las cuales han sido Infraestructura como código y la calidad de atención. Por ello considerando los resultados logrados ha demostrado que existe una correspondencia, la cual se considera como positiva alta, por lo tanto esto nos demuestra y nos conlleva a afirmar la hipótesis alterna establecida y por lo tanto no se acepta la hipótesis nula.

Así mismo, considerando lo indicado en el marco teórico, planteamos las similitudes con Premchand et al. (2019) donde recomienda que las empresas del sector financiera deben, de acuerdo a la evolución de su área de tecnología de información, moverse hacia una metodología de desarrollo y operación para sus aplicaciones, operaciones, mantenimiento y gestión de su infraestructura, esto teniendo como principal foco las necesidades de sus usuarios, y por otro lado también hace reflexión en el poder mejorar el time to market para las nuevas funcionalidades y cambios a nivel de código e infraestructura, debido a que esto puede acelerar entrega de nuevos requerimientos de los usuarios.

Así también, se coincide con Murphy (2022) quien hace mención que los procesos manuales en el área de TI, sean de una empresa general o una del rubro financiero, requieren mucho mayor tiempo en poder ejecutarse, y están propensas a caer en errores, por ello el uso de infraestructura como código permite a los desarrolladores la posibilidad de automatizar la infraestructura sobre la cual se ejecutan las aplicaciones o servicios que la entidad brinda a sus usuarios, aunque también hace énfasis en la necesidad de que esta metodología sea adoptado por un mayor número de empresas y servicios. Asimismo, el estudio de Murphy resalta que la adopción de infraestructura como código no solo tiene beneficios en

términos de eficiencia operativa, sino que también puede potenciar la agilidad y la flexibilidad del negocio. Al permitir una rápida adaptación de la infraestructura a las solicitudes cambiantes del mercado y sobre todo a aquellas necesidades de los usuarios. Las organizaciones pueden mantener una ventaja competitiva y estar mejor preparadas para enfrentar los desafíos emergentes en el entorno empresarial actual.

Por otro lado, se presenta similitud con la investigación de Cueva (2020), el cual hace mención que los scripts de infraestructura como código son una metodología para la calidad de atención de servidores y servicios que solucionan defectos importantes que las áreas de tecnología de información suelen incurrir, como issues de seguridad, lentitud en procesos, problemas de disponibilidad, entre otros. Otra coincidencia relevante con el estudio en mención es que el resultado obtenido con las encuestas respondidas, que los usuarios perciben que en el uso de infraestructura como código han podido obtener una reducción del tiempo de despliegue y la rápida puesta en marcha de nuevos servicios. Los scripts de infraestructura como código permiten una automatización eficiente de los procesos de configuración, lo que conduce a una disminución significativa en los tiempos de implementación.

En relación con la metodología empleada, podemos inferir que para la presente investigación se ha hecho uso del instrumento encuestas, el cual resultó ser una estrategia positiva para obtener poder recopilar todos los datos respecto al conocimiento de los participantes sobre la calidad del servicio que le son brindados respecto al uso de infraestructura como código. Como consideración es necesario indicar los trabajadores de la entidad financiera estaban preocupados debido a que pensaban que la encuesta era algún tipo de evaluación de la empresa, y querían conocer el motivo de este, pero realizando la explicación correspondiente, estuvieron más colaborativos en apoyar con el trabajo de investigación. La preocupación inicial de los trabajadores en torno a la naturaleza de la encuesta subraya la importancia de la comunicación efectiva y la transparencia en la investigación. Es esencial que los participantes comprendan claramente el alcance de la investigación para sentirse más confiados y

dispuestos a colaborar de manera activa y honesta. A través de la explicación adecuada y la creación de un ambiente de confianza, se pudo superar esta barrera inicial y obtener el valioso aporte de los colaboradores para enriquecer el estudio. En resumen, la metodología de encuestas se reveló como una herramienta valiosa en esta investigación, permitiendo obtener datos relevantes y representativos sobre la percepción de los trabajadores respecto al uso de infraestructura como código en la entidad financiera.

Así mismo en base al primer objetivo específico establecido sobre determinar el impacto de la infraestructura como código en el factor calidad de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022, basado en la información recabada a partir de las encuestas respondidas por los colaboradores de la muestra definida y considerando para ello la correlación utilizando la herramienta Rho de Spearman, se ha establecido por lo tanto que las variables en cuestión tienen relación, resultando un nivel de significancia alta, porque su nivel es $= 0,000$, y su coeficiente de correlación tuvo un valor correspondiente a 0.679 entre las variables consideradas en este estudio, las cuales han sido Infraestructura como código y calidad. . Por ello la correlación indicada se considera como moderado, esto conlleva a confirmar la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula.

De acuerdo con lo indicado en el marco teórico, se establece una similitud con Rodríguez (2018) en el cual indica que el uso de nuevas tecnologías y enfoques ofrece a las empresas que lo utilizan una mejor forma de agilizar sus procesos, optimizando los recursos de TI utilizados, permitiendo el poder crear sus servicios de acuerdo a la demanda requerida, haciendo posible ofrecer un mejor servicios y calidad a sus usuarios. Los cuales han poder obtener los recursos de infraestructura de forma mucho mas rápida, pueden enfocar su esfuerzo en mejorar las aplicaciones, con nuevas funcionalidades o servicios, los cuales traen mejores beneficios a los usuarios finales, y a la empresa a nivel de satisfacción de sus clientes.

De la misma manera se respalda por lo indicado por Vidal (2020) quien indica la necesidad que las empresas enfrenten un cambio cultural en el cual apoyado de

mejores prácticas y capacidades pueden optimizar significativamente la entrega de valor a sus usuarios, el cual mejorando la comunicación y flujos de trabajo consigue el mejorar la productividad y esta menos propenso a caer en errores y retrabajos. La perspectiva propuesta respalda la necesidad de que el cambio cultural es un componente decisivo para el éxito de la implementación de nuevas tecnologías y enfoques. Al mantenerse centrado en el perfeccionamiento de una cultura organizacional que valore el innovar, la colaboración y la mejora continua, la entidad financiera Lima, 2022, puede crear un entorno propicio para la adopción efectiva de prácticas y metodologías ágiles.

Por otro lado, en base al segundo objetivo específico definido, sobre si existe el impacto de la infraestructura como código en el factor tiempo de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022, considerando la data recopilada con las encuestas a los colaboradores de la empresa y con el fundamento la correlación de Rho de Spearman, se ha demostrado como las variables en cuestión mantienen una relación, resultando un nivel de significancia alta, porque su nivel es $= 0,000$, y su coeficiente de correlación resultante de acuerdo a las pruebas realizadas es 0.670 entre las variables consideradas en este estudio, las cuales han sido Infraestructura como código y tiempo. . Por ello la correlación indicada se considera como moderado, por lo tanto nos conlleva a afirmar la hipótesis alterna y por ello, también a rechazar la hipótesis nula.

Considerando lo indicado en el marco teórico, se coincide con lo indicado por Casas (2020), en el cual hace mención sobre las mejoras sobre la integración, así como también en el despliegue de software utilizando nuevas metodologías, que ofrezcan un enfoque basado en la optimización de los servicios y la automatización de las tareas, hace que el time to market disminuya, y con ello ofrecer un mejor servicio a los usuarios. Al automatizar tareas repetitivas y propensas a errores, se liberan recursos y tiempo que pueden ser redirigidos a actividades de mayor valor añadido. Esto no solo aumenta la productividad de las áreas de negocio de la entidad financiera Lima, 2022, sino que también permite una mayor concentración en la transformación tecnológica y mejora continua de los servicios ofrecidos.

De la misma manera se respalda en lo indicado por Langerman et al. (2023) en el cual de acuerdo con su investigación realizada en el banco Standard, uno de sus problemas principales era la entrega de proyectos, con el uso de nuevas metodologías de enfoque colaborativo y automatización marcaron una gran diferencia, y pudieron resolver sus puntos de dolor, mejorando significativamente su ratio de proyecto exitosos y ejecutados en los tiempos planificados. Los hallazgos de la investigación en mención, subrayan la relevancia de la colaboración y la automatización en el argumento de la gestión de proyectos. La implementación basadas en metodologías colaborativas fomenta la comunicación efectiva entre los equipos involucrados, permitiendo una mejor alineación de objetivos y una identificación más temprana de posibles desafíos.

Finalmente, en base al tercer objetivo específico ha determinado el impacto de infraestructura como código en el nivel de atención de los usuarios en una entidad financiera en Lima, 2022, con la data recabada a partir de las encuestas respondidas por los colaboradores de la empresa y aplicando a también a ello la correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado que las variables en cuestión tienen relación, resultando un nivel de significancia alta, porque su nivel es = 0,000 , y su coeficiente de correlación ha dado como resultado 0.723 para las variables estudiadas, las cuales han sido Infraestructura como código y nivel de servicio. Por ello la correlación indicada se considera como positiva alta, lo cual nos conlleva a poder afirmar la hipótesis alterna y adicional a ello rechazamos de forma contundente la hipótesis nula.

Basados en lo indicado en el marco teórico, se coincide con lo indicado por T.Al Ajlouni (2018) en el cual hizo la investigación acerca de la Fintech, el cual combina la industria financiera y la alta tecnología, en busca de ofrecer un mejor servicio a sus usuarios, y con ello poder captar mayor número de clientes y venta de sus productos, lo cual han podido realizar ofreciendo servicios que la banca tradicional, bajo el uso de servicios tecnológicos básicos no puede lograr. Además, también destaca que las empresas Fintech han sido especialmente efectivas en atender a segmentos de mercado previamente desatendidos

utilizando como base el uso de nuevas tecnologías, así como la constante búsqueda de mejorar sus procesos internos para ofrecer siempre un mejor producto. Al brindar soluciones más inclusivas y accesibles, han logrado aumentar la captación de nuevos clientes, los cuales han visto soluciones innovadoras a sus requerimientos de contar con acceso simple y seguro a sus servicios financieros.

También se presenta similitud en lo realizado por Salvatierra, et al. (2021), que en su investigación en el banco BBVA, hace énfasis en el cambio de enfoque vivido por la empresa el cual tuvo un cambio cultural respecto a su productividad y adoptando nuevas metodologías con un enfoque en objetivos, optimizando sus procesos de aprovisionamiento de servidores ha podido lograr mejorar la calidad percibida de los usuarios que interactúan con el área de tecnología de información. También se hace mención a que el cambio cultural se respalda en la idea de que la adopción de nuevas metodologías y una cultura de mejora continua son elementos esenciales para lograr una mayor calidad percibida por los usuarios en el área de tecnología. Al centrarse en la optimización de procesos y satisfacer los requerimientos de los usuarios en la entidad financiera, ha logrado posicionarse como una organización líder en la entrega de servicios tecnológicos de alto nivel.

VI. CONCLUSIONES

Se puede afirmar respecto al objetivo general, que coexiste una clara relación del uso de infraestructura como código y la calidad de atención. A lo largo de esta investigación, se ha demostrado como el uso de herramientas de automatización, puede tener un impacto demostrativo en la calidad de atención. Al utilizar la infraestructura como código, las organizaciones pueden eliminar gran parte de los procesos manuales y propensos a errores, permitiendo una configuración y despliegue más rápidos y consistentes de la infraestructura necesaria.

En la presente investigación respecto a los objetivos trazados, de acuerdo a lo planteado como el objetivo específico 1, esta investigación ha demostrado de manera concluyente que se tiene una relación directa, y con un nivel de grado moderado entre el uso de infraestructura como código y la calidad de aprovisionamiento en los entornos de TI. Al adoptar prácticas de infraestructura como código, los colaboradores de la entidad financiera han podido ver mejoras respecto a los servicios solicitados, y el uso de los mismos.

Respecto al objetivo específico 2, esta investigación ha demostrado de manera concluyente que existe una relación directa y con grado moderado entre el uso de infraestructura como código y el tiempo de aprovisionamiento en los entornos de TI. Al adoptar prácticas de automatización y la gestión de la configuración a través de código, los usuarios han podido percibir una mejora en los plazos de atención para la entrega de nuevos servidores y servicios, los cuales les han ayudado en sus proyectos a mejorar su time to market.

Respecto al objetivo específico 3, ha demostrado de manera concluyente que se tiene una relación directa y también por los resultados obtenidos un nivel de grado alto entre el uso de infraestructura como código y el nivel de atención en la gestión de infraestructuras. La adopción de prácticas de infraestructura como código, como la automatización, ha demostrado mejorar significativamente la velocidad, y la eficiencia en la gestión de infraestructuras. La percepción de los

trabajadores respecto al uso de estas herramientas, en lo correspondiente a la disponibilidad y el cumplimiento de los plazos definidos para la entrega de los servidores y servicios ha mejorado.

VII. RECOMENDACIÓN

A la gerencia de tecnología de la entidad financiera, Lima, 2022 se recomienda impulsar la adopción de la infraestructura como código para todos los proyectos del banco. La implementación de esta práctica proporcionará numerosos descritos en el presente trabajo, incluyendo una mayor agilidad, consistencia y escalabilidad en el despliegue de infraestructura, así como la reducción de errores y la mejora en la colaboración entre los equipos.

Además, se sugiere que se brinde capacitación adecuada a todos los colaboradores involucrados en el uso, desarrollo y mantenimiento de los módulos utilizados para el despliegue de infraestructura como código. La familiarización con estos conceptos y herramientas permitirá a los miembros del equipo aprovechar al máximo sus ventajas, promoviendo una mayor eficiencia y confiabilidad en la gestión de recursos tecnológicos.

Asimismo, se recomienda a la gerencia de tecnología de la entidad financiera, Lima, 2022 que los procesos de Tecnología de la Información se ajusten para considerar el uso de la infraestructura como código. Esto implica integrar las prácticas y herramientas relacionadas en los flujos de trabajo existentes, asegurando que el aprovisionamiento y la definición de la infraestructura sean tratados de manera coherente y automatizada.

Por último, se recomienda encarecidamente a la organización explorar nuevas tecnologías o metodologías que mejoren los servicios de TI del banco. La evolución constante del entorno tecnológico demanda una actitud proactiva hacia la innovación. Al mantenerse al tanto de las últimas tendencias y soluciones emergentes, el banco podrá ofrecer servicios de TI más eficientes, confiables y escalables, lo que a su vez brindará una ventaja competitiva y mejorará la satisfacción de los clientes y usuarios finales

REFERENCIAS

(n.d.).

- Abid, A., Faraz, M., Shoaib, M., Farooq, U., & Hussain, M. (2020). Challenges and Issues of Resource. *KSII TRANSACTIONS ON INTERNET AND INFORMATION SYSTEMS*, 14, 7. Retrieved from <https://itiis.org/journals/tiis/digital-library/manuscript/file/23716/TIIS%20Vol%2014,%20No%207-5.pdf>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1979). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J. Retrieved from <https://www.worldcat.org/title/understanding-attitudes-and-predicting-social-behavior/oclc/5726878>
- Akcigit, U., Hanley, D., & Serrano, N. (2021). BACK TO BASICS: BASIC RESEARCH SPILLOVERS, INNOVATION POLICY AND GROWTH. *The Review of Economic Studies*, 1-43. doi:<https://doi.org/10.1093/restud/rdaa061>
- Al Ajlouni, A., & Al-hakim, M. (2018). Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities. *International Conference on Economics and Administrative Sciences*. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Al-Ajlouni-3/publication/331303690_Financial_Technology_in_Banking_Industry_Challenges_and_Opportunities/links/5c717316458515831f695eb7/Financial-Technology-in-Banking-Industry-Challenges-and-Opportunities.pdf
- Álvarez, P. (2018). Ethics and research premier. *Ethics, education and research*, 7(2), 122-149. Retrieved from <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Axelos. (2020). *ITIL 4: Direct, Plan and Improve (ITIL 4 Managing Professional)*. TSO, The Stationery Office.
- Becerra, J. (2020). *El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación*. Universidad de La Sabana. Retrieved from <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=fdd5efc6-5e1c-46b0-bfc0-41c9a920a661%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=2659814&db=e000xww>
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2023). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 10th Edition*. McGraw-Hill Higher Education.
- Bujang, M., Omar, E., & Baharum, N. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: a simple guide for researchers. *The Malaysian journal of medical sciences*, 85.
- Burdick, A. (2017). *Why Time Flies: A Mostly Scientific Investigation*. Simon & Schuster; 2nd prt. edición (24 Enero 2017).
- Casas, F. (2020). Implementación de DevOps para mejorar la integración y despliegue de software en el sector de seguros. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41593/Casas_YFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. doi:[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Celso, G. (2021). Aplicación de ITIL 4 para la gestión de incidentes en la CMAC Santa SA - 2021. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87144/Guzm%C3%A1n_DCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CIOPeru. (2019, 10 30). *Noticias*. Retrieved from <https://cioperu.pe/>: <https://cioperu.pe/articulo/29119/everis-presento-hybrid-operations/?p=2>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, k. (2017). *Research Methods in Education*. Routledge.
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica*. Lima: RENACYT.
- Cresswell, J., & Creswell, D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Sixth Edición*. SAGE Publications.
- Cueva, C. (2020). ANÁLISIS CORRELACIONAL ENTRE MÉTRICAS DE PROCESO Y. Retrieved from <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/21581/1/CD%2010358.pdf>
- Deheija, R. (2015). Experimental and Non-Experimental Methods in Development Economics: A Porous Dialectic. *Journal of globalización and Development*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.1515/jgd-2014-0005>
- Devore, J. (2018). *Fundamentos de probabilidad y estadística*.
- Fernandez, J. (2018). Automatización de Procesos para mejorar las Pruebas de Software en el área de calidad del Banco de Crédito . Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23871/Fernandez_A_JLM.pdf?sequence=1
- Fernandez, Y., & Gonzales, Y. (2007). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de. *Ciencias Holguín*. Retrieved from <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/413>
- Frongillo, E. (2019). Establishing validity and cross-context equivalence of measures and indicators. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 1817-1830.
- Garcia, C. (2018). El principio de justicia en la práctica radiológica. *Revista chilena de radiología*, 85-86. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082018000300085>
- Gartner. (2021, 01 14). *Research*. Retrieved from <https://www.gartner.com/>: <https://www.gartner.com/en/doc/388768-programmable-infrastructure-is-foundational-to-infrastructure-led-disruption#:~:text=Programmable%20Infrastructure%20Is%20Foundational%20to%20Infrastructure-Led%20Disruption%20Organizations,are%20developing%20new%20di>
- Guajardo, E. (2008). *Administración de la calidad total*. Mexico: Pax Mexico L.C.C.S.A. Retrieved from <https://www.iberlibro.com/9789688605059/Administracion-calidad-total-Quality-Management-9688605050/plp>
- Hanif, H., Mohamad, D., & Dom, R. (2021). Relative complexity index for decision-making method. *Mathematics and Statistics*, 233-242. doi:<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85105614048&doi=10.13189%2fms.2021.090304&partnerID=40&md5=2c36420ed5830abb8a27c5eb7f78f88d>

- Hernández, S., & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa*. McGraw-hill.
- Heroux, S., & Fortin, A. (2018). The moderating role of IT-business alignment in the relationship between IT governance, IT competence, and innovation. *Taylor & Francis Online*, 98-123. doi:<https://doi.org/10.1080/10580530.2018.1440729>
- Hoang, V., Henrik, L., & Han, V. (2023). What is Business Process Automation Anyway? (pp. 5462-5471). IEEE Computer Society. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85152120082&partnerID=40&md5=b6802fe293c3f2d5bc615415bfca7721>
- Holzner, B. (2016). The Concept "Integration" in Sociological Theory. *The Sociological Quarterly*, 51-62. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.1967.tb02273.x>
- Huertas, K. (2021). Multiculturalidad y modelos económicos en América Latina. *Universidad de Zulia*, 38(99), 631-644. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5677115>
- Jämsä-Jounel, S.-L. (2007). Future trends in process automation. *Annual Reviews in Control*, 211-220. doi:<https://doi.org/10.1016/j.arcontrol.2007.08.003>
- Johnson, R. (2020). Applied multivariate statistical analysis. *Journal of economics and statistics*, 14(1), 89-97. doi:<https://doi.org/10.21965/3a.97.12193>
- Kant, M. (1785). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. (P. Rosario, Ed.) Puerto Rico.
- Kumara, I., Garriga, M., Urbano, A., Di Nucci, D., Palomba, F., Tamburri, D., & Van den Heuvel, W.-j. (2021). The do's and don'ts of infrastructure code: A systematic gray literature review. *Information and Software Technology*, 106593. doi:<https://doi.org/10.1016/j.infsof.2021.106593>
- Langerman, J., & Sze Leung, W. (2023). The effect of outsourcing and insourcing on. *Journal of Information Technology*. doi:<https://doi.org/10.1177/20438869231176841>
- Leten, B., Kelchtermans, S., & Belderbos, R. (2022). How Does Basic Research Improve Innovation Performance in the World's Major Pharmaceutical Firms? *Industry and Innovation*, 396-424. Retrieved from <https://academic.oup.com/restud/article-abstract/88/1/1/5922649>
- Libarkin, J., & Kurdziel, J. (2018). Research Methodologies in Science Education: The Qualitative-Quantitative Debate. *Journal of Geoscience Education*, 78-86. doi:<https://doi.org/10.1080/10899995.2002.12028053>
- Lopez, L., & Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum. Revista de las Ciencias del Espíritu*, 7. doi:<http://orcid.org/0000-0001-7867-7247>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Manvi, S., & Krishna Syam, G. (2014). Resource management for Infrastructure as a Service (IaaS) in cloud computing: A survey. *Journal of Network and Computer Applications*, 1084-8045. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jnca.2013.10.004>

- Martinez, L., & Quispe, P. (2021). Infraestructura informática. *Sistemas*, 21(1), 21-26. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5677115>
- Martinez, O. (2020). An entropy-based formulation for assessing the complexity level of a mass customization industry 4.0 environment. *Mathematical Problems in Engineering*, 19. doi:<https://doi.org/10.1155/2020/6376010>
- Mazhar, S. (2021). Methods of data collection: A fundamental tool of research. *Journal of Integrated Community Health*, 6-10. Retrieved from <http://medicaljournalshouse.com/index.php/ADR-CommunityHealth/article/view/631>
- Mijuskovic, A., Chiumento, A., Bemthuis, R., Aldea, A., & Havinga, P. (2021). Resource Management Techniques for Cloud/Fog and Edge Computing: An Evaluation Framework and Classification. *Sensors*, 1832. doi:<https://doi.org/10.3390/s21051832>
- Milos, S., Goran, S., Miroslav, Z., & Branko, M. (2021). Infrastructure as software in micro clouds at the edge. 7001. doi:<https://doi.org/10.3390/s21217001>
- Mora, M., Marx, J., Wang, F., & Oswaldo, E. (2021). A Review of the IT Service Design Process in Agile ITSM Frameworks. *Balancing Agile and Disciplined Engineering and Management Approaches for IT Services and Software Products*, 248-270. doi:<https://doi.org/10.4018/978-1-7998-4165-4.ch013>
- Mostafa, G.-A. (2021). A workload clustering based resource provisioning mechanism using Biogeography based optimization technique in the cloud based systems. *Soft Computing*, 3813-3830. doi:<https://doi.org/10.1007/s00500-020-05409-2>
- Municipalidad Distrital de Salaverry. (2023). *Relación de personal de la institución Municipalidad Distrital de Salaverry*. Trujillo.
- Murphy, O. (2022). Adoption of Infrastructure as Code (IaC) in Real World; Lessons and practices from industry. Retrieved from https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/786729/Thesis_Murphy_Olga_YTS20K1.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Neil, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: Utmach.
- Neumann, J. (1928). Zur Theorie der Gesellschaftsspiele. *Mathematische Annalen*, 295-320. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01448847#citeas>
- Ortiz, J., & Bayona, S. (2019). Framework for it governance in a financial institution. *Risti*, 220-232. Retrieved from <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076164926&origin=inward&txGid=fc630189375e3f4d6456d35ad613f19c>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paramo, P. (2018). *La Investigación en Ciencias Sociales: Tecnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.
- Premchand, A., Sandhya, M., & Sankar, S. (2019). Simplification of application operations using cloud and. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 85-93. doi:<http://doi.org/10.11591/ijeecs.v13.i1.pp85-93>
- Quattrocchi, G., & Tamburri, D. (2020). On the effectiveness of tools to support infrastructure as code: Model-driven versus code-centric. *IEEE*, 17734 - 17761. doi:<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2966597>

- Rahman, A., Farhana, E., & Williams, L. (2020). The as code activities development anti-patterns for infrastructure as code. *Empirical Software Engineering*, 3430–3467. doi:<https://doi.org/10.1007/s10664-020-09841-8>
- Rahman, A., Mahdavi-Hezaveh, R., & Williams, L. (2019). A systematic mapping study of infrastructure as code research. 65-77. doi:<https://doi.org/10.1016/j.infsof.2018.12.004>
- Rajabalinejad, M. (2019). Towards full systems integration readiness assessment. *Proceedings of the 29th European Safety and Reliability Conference, ESREL 2019*, 1842-1848. Retrieved from https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85089188677&doi=10.3850%2f978-981-11-2724-3_0241-cd&partnerID=40&md5=37005bb9798826f96a781eda59f2f16e
- Rodriguez, C., Meneses, C., & Sotomayor, W. (2018). Propuesta de implementación de un modelo para la adopción de cloud computing para el banco GNB. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/tesis/624704>
- Rodriguez, D., Silva, M., & Rodgers, D. (2021). La voluntad anticipada, tutores y directrices avanzadas: caso de simulación clínica. *Revista Latinoamericana de Simulación Clínica*, 63-68. doi:<https://dx.doi.org/10.35366/101429>
- Rogers, E. M. (1963). Diffusion of Innovations. *Journal of Pharmaceutical Sciences*, 612.
- Salvatierra, A., Vertiz, J., Vertiz, R., Santa Maria, H., Acevedo, J., Quispe, V., & Rengifo, R. (2021). DevOps as a culture of interaction and deployment in an insurance company. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 1701-1708. doi:<https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i4.1429>
- Sánchez, S. (2019). *Modelo de Gestión administrativa para incrementar el desempeño laboral de la empresa VECONSA S.A de Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo.
- Schorr, F., & Hvam, L. (2020). Measuring Information Technology Service Levels: a Literature Review. *IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*, 265-269. doi:<https://doi.org/10.1109/IEEM45057.2020.9309796>
- Serrano, J., Faustino, J., Adriano, D., Pereira, R., & Mira da Silva, M. (2021). An IT Service Management Literature Review: Challenges, Benefits, Opportunities and Implementation Practices. *Information*, 111. doi:<https://doi.org/10.3390/info12030111>
- Shastri, A., & Thampi, G. (2021). Automation of IT service management processes. *International Conference on Advances in Computing, Communication, and Control* (pp. 1-4). Mumbai, India: IEEE. doi:<https://doi.org/10.1109/ICAC353642.2021.9697243>
- Tracy, S. (2019). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. John Wiley & Sons.
- Ullman, J. D., & Hopcroft, J. E. (1979). *Introduction to automata theory, languages, and computation*. Addison-Wesley, Reading, Mass.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 425-478. doi:<https://doi.org/10.2307/30036540>

- Ventura, A., Valle, D., Chouchene, A., & Charrua, F. (2021). Quality 4.0: An Overview. *Procedia Computer Science*, 341-346.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.176>
- Vidal, E. (2020). Propuesta DevOps en el proceso de desarrollo de sistemas de información en la empresa financiera Compartamos, Miraflores. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49467/Vidal_BER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wafa, N., Shrouq, A., & Heba, F. (2020). Challenges of IT Governance in the Financial Sector: A Study from Saudi Arabia. *TEM Journal*, 1580-1587.
doi:10.18421/TEM94-33
- Ypanaque, C. (2022). *Gestión de participación ciudadana y acceso a la información pública en una municipalidad distrital de Piura*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93025>
- Zerón, A. (2019). Benficencia y no maleficencia. *Revista ADM*, 306-307. Retrieved from <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/es/biblio-1053531>
- Zimbardo, P. (2009). *The Time Paradox: The New Psychology of Time That Will Change Your Life*. Atria; Illustrated edición.

ANEXOS

Anexo1: Tabla de operacionalización de variables.

Título: Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Variables e Indicadores		Ítems	Escala De Medición
INFRAESTRUCTURA COMO CÓDIGO	Es una táctica de DevOps el cual se refiere a la gestión y aprovisionamiento de infraestructuras de software utilizando archivos de definición que pueden ser interpretados por las máquinas, en lugar de depender de configuraciones manuales de hardware (Kumara, et al., 2021).	La infraestructura como código se puede medir en base a sus dimensiones, tales como automatización de procesos, nivel de complejidad e integración los cuales para la medición de sus indicadores se traducen en la creación de un cuestionario compuesto por 15 ítems, aplicado utilizando una escala ordinal.	Variable 1: Infraestructura como código		1-5	Escala de Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Dimensiones	Indicadores		
			Automatización del proceso	- Reducción de tiempo - Productividad	6-10	
			Nivel de complejidad	- Curva aprendizaje - Facilidad ejecución		
			Integración	- Eficiencia - Cumplimiento	11-15	
Calidad de atención	La calidad de atención se relaciona con el proceso de asegurar que los recursos, servicios o instalaciones sean suministrados, asignados y administrados de manera adecuada para cumplir con requisitos o demandas específicas (Axelos, 2020).	La calidad de atención lo mediremos a partir de las dimensiones delimitadas por calidad, tiempo y nivel de servicio, en tanto de aplica la encuesta dirigida al personal que trabaja en la citada institución financiera. Se aplicará la escala de likert proyectados en 15 ítems.	Variable 2: Calidad de atención			Escala de Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Dimensiones	Indicadores		
			Calidad	- Satisfacción del usuario - Tasa de errores	1-5	
			Tiempo	- Tiempo de solicitud - Tiempo de atención	6-10	
			Nivel del servicio	- Disponibilidad - Cumplimiento de plazos	11-15	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO 01: INFRAESTRUCTURA COMO CÓDIGO

Estimado participante el presente cuestionario es parte de la investigación “Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022” Solicitamos responda con honestidad y sinceridad debida, poniendo en manifiesto que sus respuestas serán tomadas con la reserva de su identidad; y cualquier pregunta que considere que no se ajusta a la equidad, sea discriminatorio o se aparte de la justicia nos la comunica.

Se le recomienda responder las preguntas marcando con una X el número que considere conveniente.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración				
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

CUESTIONARIO 01 – INFRAESTRUCTURA COMO CÓDIGO						
Dimensión 1: Automatización del proceso			Escala de medición			
Indicador. - Reducción de tiempo			Valoración			
01	¿Con qué frecuencia utiliza infraestructura como código en los proyectos de la entidad?	1	2	3	4	5
02	¿En qué medida cree que el uso de infraestructura como código ha contribuido a la reducción del tiempo necesario para aprovisionar y configurar recursos de infraestructura?	1	2	3	4	5
03	¿Considera que el uso de infraestructura como código ha sido efectivo para reducir el tiempo en los proyectos?	1	2	3	4	5
Indicador. - Productividad			Valoración			
04	¿Qué tan frecuente cree que el uso de infraestructura como código ha acelerado la entrega de nuevas funcionalidades y actualizaciones en los proyectos?	1	2	3	4	5

05	¿Considera que el uso de infraestructura como código mejora la productividad?	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Nivel de complejidad		Escala de medición				
Indicador. Curva de aprendizaje		Valoración				
06	De acuerdo a su opinión ¿Considera usted que el uso de infraestructura como código ha requerido un período de aprendizaje para dominar sus conceptos y herramientas?	1	2	3	4	5
07	En su opinión ¿El personal de su área tiene claro los conceptos y ventajas del uso de infraestructura como código?	1	2	3	4	5
Indicador. Facilidad de ejecución		Valoración				
08	De acuerdo a su opinión ¿Considera simple el aprovisionamiento de un servicio empleando infraestructura como código?	1	2	3	4	5
09	¿Considera que la inversión de tiempo en aprender infraestructura como código ha valido la pena en términos de mejoras en la eficiencia y productividad a largo plazo?	1	2	3	4	5
10	En su opinión ¿En qué medida recomendaría el uso de infraestructura como código como una solución para mejorar el aprovisionamiento de servicios?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Integración		Escala de medición				
Indicador. Eficiencia		Valoración				
11	¿Considera que el uso de infraestructura como código genera un ahorro, en comparación al costo de un aprovisionamiento manual?	1	2	3	4	5
12	¿El uso de recursos como cpu, memoria, disco o similares, considera que son mejor administrados, cuando se utiliza infraestructura como código?	1	2	3	4	5
Indicador. Cumplimiento		Valoración				

13	¿Considera que el uso de infraestructura como código, mejora la seguridad de los servicios que aprovisiona?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que el uso de infraestructura como código cumple con los lineamientos de buenas prácticas en los servicios que aprovisiona?	1	2	3	4	5
15	De acuerdo a su opinión ¿Existe una buena administración y gestión de los módulos de infraestructura como código?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Ficha Técnica

Variable de estudio: Infraestructura como código

- **Autor:** Víctor Manuel Pachas Salvador
- **Número** de ítems:1-15
- **Forma de Aplicación:** Individual
- **Duración:** 15 min.
- **Objetivo general:**
Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022
- **Dimensiones de variable en estudio:**
Automatización del proceso, Nivel de complejidad e Integración
- **Escala**

Escala de Likert con las siguientes alternativas:

Valor	Alternativa
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota: Elaboración propia

CUESTIONARIO 02: CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado participante el presente cuestionario es parte de la investigación “Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022”. Solicitamos responda con honestidad y sinceridad debida, poniendo en manifiesto que sus respuestas serán tomadas con la reserva de su identidad; y cualquier pregunta que considere que no se ajusta a la equidad, sea discriminatorio o se aparte de la justicia nos la comunica.

Se le recomienda responder las preguntas marcando con una X el número que considere conveniente.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración				
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

CUESTIONARIO 01 – CALIDAD DE ATENCIÓN						
Dimensión 1: CALIDAD		Escala de medición				
Indicador. Satisfacción del usuario		Valoración				
01	¿Con que frecuencia solicita el aprovisionamiento de un servicio?	1	2	3	4	5
02	De acuerdo a su punto de vista ¿Se siente conforme con la entrega de un servicio solicitado?	1	2	3	4	5
03	¿Con que frecuencia recomendaría que se mejore el proceso de aprovisionamiento?	1	2	3	4	5
Indicador. Tasa de errores		Valoración				
04	Según su punto de vista ¿Con que frecuencia ha recibido demoras o retrasos en la entrega de un servicio solicitado?	1	2	3	4	5
05	¿Qué tan probable es que una solicitud realizada para el aprovisionamiento de un servicio sea aceptada sin ninguna observación?	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Tiempo		Escala de medición				

Indicador: Tiempo de solicitud		Valoración				
06	¿Considera que el tiempo que lleva completar la solicitud de un servidor es rápida?	1	2	3	4	5
07	¿Qué tan frecuente considera que el proceso de solicitud de un servicio puede mejorar?	1	2	3	4	5
Indicador. Tiempo de atención		Valoración				
08	¿Se siente satisfecho con el tiempo que demora entre la solicitud y la entrega de su servicio?	1	2	3	4	5
09	¿Con que frecuencia considera que los tiempos de atención de una solicitud de aprovisionamiento puede mejorar?	1	2	3	4	5
10	¿Siente que el proceso de atención de los aprovisionamientos es cada vez más rápidos y eficientes?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Nivel de servicio		Escala de medición				
Indicador. Disponibilidad		Valoración				
11	¿La plataforma o medio sobre el cual realiza la solicitud del aprovisionamiento de sus servicios, con qué frecuencia se encuentra disponible ?	1	2	3	4	5
12	¿Los datos solicitados para la solicitud de aprovisionamiento de los servicios, son claros de entender y completar?	1	2	3	4	5
Indicador. Cumplimiento de plazos		Valoración				
13	¿ Con qué frecuencia se cumplen los plazos de entrega de los servicios solicitados?	1	2	3	4	5
14	¿Con que frecuencia la demora en la entrega de un servicio solicitado, le ha impactado en el cronograma de su proyecto?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que los plazos de atención para la entrega de los servicios solicitados, son muy altos y deben de mejorar?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Ficha Técnica

Variable de estudio: Calidad de atención

- **Autor:** Víctor Manuel Pachas Salvador
- **Número de ítems:**1-15
- **Forma de Aplicación:** Individual
- **Duración:** 15 min.
- **Objetivo general:**
Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022
- **Dimensiones de variable en estudio:**
Calidad, tiempo y nivel de servicio
- **Escala**

Escala de Likert con las siguientes alternativas:

Valor	Alternativa
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota: Elaboración propia

Anexo 3:

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Mario Ramos

Fecha y hora: 6/16/23 5:21

Correo: mramos@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Bryan León

Fecha y hora: 6/16/23 5:41

Correo: Bryandleon@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Christian Taipe

Fecha y hora: 6/16/23 5:56

Correo: Christiantaipemi@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Vanesa Díaz

Fecha y hora: 6/16/23 6:03

Correo: vhuayna91@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Anthony Obando

Fecha y hora: 6/16/23 6:13

Correo: aobando19@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Manuel Flores

Fecha y hora: 6/16/23 6:16

Correo: manuelfloresm1@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ela Molina

Fecha y hora: 6/16/23 6:25

Correo: emolinak19@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Edwar Ponte

Fecha y hora: 6/16/23 6:26

Correo: ponteedwardq@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jose Cueva

Fecha y hora: 6/16/23 7:01

Correo: josecuevaancajima@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Rivera

Fecha y hora: 6/16/23 9:58

Correo: jrivera9129@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Iván Contreras

Fecha y hora: 6/17/23 8:19

Correo: ivancontreras90@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: José Trigoso

Fecha y hora: 6/17/23 9:25

Correo: josetrigosogonzales01@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Anthony Mogrovejo

Fecha y hora: 6/17/23 9:47

Correo: anthonymogrovejo91238@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jimy Caceres

Fecha y hora: 6/17/23 9:52

Correo: jimmycaceresgan9@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Victor Ahumada

Fecha y hora: 6/17/23 10:05

Correo: victorahumada932@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: David Garay

Fecha y hora: 6/17/23 10:15

Correo: davidgaray912@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Manuel Gonzales

Fecha y hora: 6/17/23 10:27

Correo: manuelgonzalesheredia1@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Carlos Rojas

Fecha y hora: 6/17/23 10:27

Correo: carlosrojas9812@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jhon Rivera

Fecha y hora: 6/17/23 10:28

Correo: jhon_rivera_02@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jean Sarumo

Fecha y hora: 6/17/23 10:40

Correo: jeanpieresarumol@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Gilberto Vilca

Fecha y hora: 6/17/23 10:42

Correo: gilbertoseguravilcak912@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jason niño

Fecha y hora: 6/17/23 10:47

Correo: jasonnino52@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Fabio tito

Fecha y hora: 6/17/23 11:08

Correo: fabio_tito_s@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: German Lopez

Fecha y hora: 6/17/23 11:38

Correo: germanlopezop@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ronald Requena

Fecha y hora: 6/17/23 11:45

Correo: ronalddanki@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en Lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Gustavo Osorio

Fecha y hora: 6/17/23 1:31

Correo: gustavoosorio22@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Luis Rendon

Fecha y hora: 6/17/23 2:01

Correo: luirendon01@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: José Medina

Fecha y hora: 6/17/23 4:36

Correo: josemedinazm@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Henry Agapito

Fecha y hora: 6/18/23 11:41

Correo: henrysegundoagapitoal@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Manuel Zegarra

Fecha y hora: 6/18/23 12:41

Correo: mzegarra10@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Oscar Valencia

Fecha y hora: 6/18/23 2:56

Correo: oscarvalenciaser@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Edson Chavez

Fecha y hora: 6/18/23 9:36

Correo: edsonchavezkio@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Hebert Taipe

Fecha y hora: 6/19/23 3:59

Correo: heberttaypecar@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Emilio Shuller

Fecha y hora: 6/19/23 4:17

Correo: emilioshullervar@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Perez

Fecha y hora: 6/19/23 6:09

Correo: juanperez83@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Edgar Flores

Fecha y hora: 6/19/23 6:11

Correo: edgarfloresm81@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jair Tasayco

Fecha y hora: 6/19/23 6:12

Correo: jairtasaycotorress@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Víctor Velazco

Fecha y hora: 6/19/23 6:16

Correo: victovelazco02@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Christian Tineo

Fecha y hora: 6/19/23 6:17

Correo: christiantineo95@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Pérez

Fecha y hora: 6/19/23 6:54

Correo: juancarlosperezme@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Luisa Almendara

Fecha y hora: 6/21/23 9:43

Correo: lalmendarareina@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Samuel Navarro

Fecha y hora: 6/21/23 4:30

Correo: samuelnavarrokd1@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan terrones

Fecha y hora: 6/21/23 4:33

Correo: juanterrones12@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Aida Martinez

Fecha y hora: 6/21/23 4:40

Correo: aidamartinez85@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Salvatierra

Fecha y hora: 6/21/23 4:47

Correo: juancitosalvatierra2010@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Samuel torres

Fecha y hora: 6/21/23 4:51

Correo: storresarank@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Arnaldo Fuentes

Fecha y hora: 6/21/23 4:53

Correo: arnaldoforastes@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alcides Romero

Fecha y hora: 6/21/23 4:54

Correo: alcidesdromero1@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Victor Atuncar

Fecha y hora: 6/21/23 4:56

Correo: victorzatuncar33@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Almendra Lopez

Fecha y hora: 6/21/23 4:57

Correo: almendra92oc@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Carlos Cuadros

Fecha y hora: 6/21/23 4:59

Correo: carloscuadrosromero@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ANDRE LOAYZA

Fecha y hora: 6/21/23 9:33

Correo: andreloayzaascatorres@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ERNESTO ALMEYDA

Fecha y hora: 6/22/23 7:05

Correo: ernesto349@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: RICARDO LUNA

Fecha y hora: 6/22/23 7:06

Correo: ricardolunasalvatierra5@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Cecilia Marcos

Fecha y hora: 6/22/23 7:38

Correo: ceciliamarcos29123@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ernesto Carbajal

Fecha y hora: 6/22/23 7:39

Correo: juanernestocarbajal192k@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Cedric Bardales

Fecha y hora: 6/22/23 7:40

Correo: cedricbardales1911@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Darwin Aguirre

Fecha y hora: 6/22/23 7:41

Correo: darwinaguirreroman@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Esteban Velarde

Fecha y hora: 6/22/23 7:42

Correo: esteban93velarde@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jesus Perez

Fecha y hora: 6/22/23 7:44

Correo: jesusperezu7@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Erick Mansilla

Fecha y hora: 6/22/23 7:45

Correo: erickmansillavma9@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información.., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Luis Franco

Fecha y hora: 6/22/23 7:47

Correo: luisfrancosafranNa5@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Carolina Casas

Fecha y hora: 6/22/23 7:48

Correo: carolinacasassamsa@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Enrique Bustamente

Fecha y hora: 6/22/23 7:50

Correo: enriquebust912@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Daniel Cho

Fecha y hora: 6/22/23 7:51

Correo: danielchovchntierr5@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jorge Cortez

Fecha y hora: 6/22/23 7:53

Correo: jorgecortezme@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ismael Punto

Fecha y hora: 6/22/23 10:02

Correo: ismael349@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Tereza Gonzales

Fecha y hora: 6/22/23 10:04

Correo: tereza3gonzalesa@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: John Santisteban

Fecha y hora: 6/22/23 10:05

Correo: johnsantistebanmete@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Andres Fuentes

Fecha y hora: 6/22/23 10:07

Correo: andresfuentestemete@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ivan Martinez

Fecha y hora: 6/22/23 10:11

Correo: ivanmartinezezmeez@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Arnold Gomez

Fecha y hora: 6/22/23 10:11

Correo: arnoldgomezme@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe



Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Elisandro Mesias

Fecha y hora: 6/22/23 10:13

Correo: elisandromesias29123@gmail.com

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Piere Quispe

Fecha y hora: 6/22/23 10:13

Correo: pierequispeme@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Abraham Martinez

Fecha y hora: 6/22/23 10:15

Correo: abrahammartin5@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ernesto Rios

Fecha y hora: 6/22/23 10:16

Correo: ernestoriossarna52@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Armando Garcia

Fecha y hora: 6/22/23 10:17

Correo: armandogarciasag11@gmail.com



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**

Investigador (a) (es): **Pachas Salvador, Víctor Manuel**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**”, cuyo objetivo es **Determinar el impacto de la infraestructura como código en la calidad de atención de los usuarios de una entidad financiera en lima, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información., de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se permite forjar conocimiento aplicables y relevantes para la entidad financiera, porque permite que los resultados logrados se utilicen para la decidir correctamente y poder comprender la necesidad de reorganización hacia la implementación de una infraestructura sólida y una calidad de atención eficiente

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ **Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022**” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Pachas Salvador, Víctor Manuel** email: vmpachasp@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Eduardo Poletti Gaitán** email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jair Tasayco

Fecha y hora: 6/23/23 12:42

Correo: jairtasaycome@gmail.com



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Luis Martín Fernández Avalos		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente en escuela en la Facultad de Ingeniería de Sistemas		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Víctor Manuel Pachas Salvador
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una entidad financiera, Lima, 2022
Significación:	Variable 1: Infraestructura como código, Dimensiones: automatización del proceso, nivel de complejidad e integración, con dos indicadores por dimensión, y en total 15 preguntas. El objetivo es medir la relación entre las variables Variable 2: Calidad de atención, Dimensiones: Calidad, Tiempo, nivel de servicio, con dos indicadores por dimensión, y en total 15 preguntas. El objetivo es medir la relación entre las variables

4. Soporte teórico

Variable 1:Infraestructura como código

Infraestructura como código es una táctica de DevOps el cual se refiere a la gestión y aprovisionamiento de infraestructuras de software utilizando archivos de definición que pueden ser interpretados por las máquinas, en lugar de depender de configuraciones manuales de hardware o herramientas de configuración interactivas (Kumara, et al., 2021).

Variable 2: Calidad de atención

La calidad de atención se relaciona con el proceso de asegurar que los recursos, servicios o instalaciones sean suministrados, asignados y administrados de manera adecuada para cumplir con requisitos o demandas específicas. Involucra la planificación, adquisición, distribución y mantenimiento eficiente y efectivo de los recursos (Axelos, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Infraestructura como código	Automatización del proceso	Hoang et al. (2023) lo define principalmente como el automatizar un trabajo físico, sin embargo, tras mencionar la gestión de procesos, se define como la actividad realizada por las empresas en el cual basado en el uso de tecnologías o herramientas digitales logra eliminar o disminuir actividades manuales.
	Nivel de complejidad	Martinez (2020) como el grado de complejidad para realizar una tarea, el cual puede genera una reducción de la producción en una empresa.
	Integración	Rajabalinejad (2019), es comúnmente conceptualizado como la combinación de dos o más componentes en un sistema, que representa una asociación física o lógica de los servicios.
Calidad de atención	Calidad	Guajardo (2008) lo define como un concepto aplicado en un inicio a procesos repetitivos que se solían estandarizar, pero con el tiempo también ha sido aplicado a conceptos relacionados con actividades humanas las cuales pueden facilitar las relaciones interpersonales.
	Tiempo	Bordoloi et al. (2023) abordan considerando aspectos de marketing, operaciones y recursos humanos. Y lo definen como la búsqueda de la generación de confianza y lealtad en los clientes y su impacto como ventaja competitiva de las organizaciones de servicios.
	Nivel del servicio	Zimbardo (2009) señala que es el lapso entre dos eventos o puntos específicos y el cual puede ser percibido de forma diferente dependiendo de las circunstancias y perspectivas de los usuarios, los cuales pueden afectar sus acciones.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022 elaborado por Víctor Manuel Pachas Salvador en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: Automatización del proceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducción de tiempo	¿Con qué frecuencia utiliza infraestructura como código en los proyectos de la entidad?	4	3	4	
Reducción de tiempo	¿En qué medida cree que el uso de infraestructura como código ha contribuido a la reducción del tiempo necesario para aprovisionar y configurar recursos de infraestructura?	3	4	3	
Productividad	¿Considera que el uso de infraestructura como código ha sido efectivo para reducir el tiempo en los proyectos?	4	4	4	
Productividad	¿Qué tan frecuente cree que el uso de infraestructura como código ha acelerado la entrega de nuevas funcionalidades y actualizaciones en los proyectos?	3	4	4	
Productividad	¿Considera que el uso de infraestructura como código mejora la productividad?	4	3	4	

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: nivel de complejidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Curva aprendizaje	De acuerdo a su opinión ¿Considera usted que el uso de infraestructura como código ha requerido un período de aprendizaje para dominar sus conceptos y herramientas?	3	3	4	
Curva aprendizaje	En su opinión ¿El personal de su área tiene claro los conceptos y ventajas del uso de infraestructura como código?	4	4	3	

Facilidad ejecución	De acuerdo a su opinión ¿Qué tan frecuente aprovisiona un servicio empleando infraestructura como código?	3	3	4	
Facilidad ejecución	¿Considera que la inversión de tiempo en aprender infraestructura como código ha valido la pena en términos de mejoras en la eficiencia y productividad a largo plazo?	4	3	4	
Facilidad ejecución	En su opinión ¿En qué medida recomendaría el uso de infraestructura como código como una solución para mejorar el aprovisionamiento de servicios?	3	3	4	

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: integración

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	¿Considera que el uso de infraestructura como código genera un ahorro, en comparación al costo de un aprovisionamiento manual?	4	4	3	
Eficiencia	¿El uso de recursos como cpu, memoria, disco o similares, considera que son mejor administrados, cuando se utiliza infraestructura como código?	3	4	3	
Cumplimiento	¿Considera que el uso de infraestructura como código, mejora la seguridad de los servicios que aprovisiona?	4	3	3	
Cumplimiento	¿Considera que el uso de infraestructura como código cumple con los lineamientos de buenas prácticas en los servicios que aprovisiona?	4	4	4	

Cumplimiento	De acuerdo a su opinión ¿Existe una buena administración y gestión de los módulos de infraestructura como código?	3	4	3	
--------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Calidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	¿Con que frecuencia solicita el aprovisionamiento de un servicio?	3	4	4	
Satisfacción del usuario	De acuerdo a su punto de vista ¿Cuántas veces se ha sentido conforme, con la entrega de un servicio solicitado?	4	3	3	
Tasa de errores	¿Con que frecuencia recomendaría que se mejore el proceso de aprovisionamiento?	4	4	3	
Tasa de errores	Según su punto de vista ¿Con que frecuencia ha recibido demoras o retrasos en la entrega de un servicio solicitado?	3	3	4	
Tasa de errores	¿Qué tan probable es que una solicitud realizada para el aprovisionamiento de un servicio sea aceptado sin ninguna observación?	4	4	3	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de solicitud	¿Considera que el tiempo que lleva completar la solicitud de un servidor es rápida?	3	4	4	
Tiempo de solicitud	¿Qué tan frecuente considera que el proceso de solicitud de un servicio puede mejorar?	4	4	3	

Tiempo de atención	¿Se siente satisfecho con el tiempo que demora entre la solicitud y la entrega de su servicio?	4	4	3	
Tiempo de atención	¿Con que frecuencia considera que los tiempos de atención de una solicitud de aprovisionamiento puede mejorar?	4	3	4	
Tiempo de atención	¿Siente el proceso de atención de los aprovisionamientos son cada vez más rápidos y eficientes?	3	3	4	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	¿La plataforma o medio sobre el cual realiza la solicitud del aprovisionamiento de sus servicios, con qué frecuencia se encuentra disponible ?	4	3	4	
Disponibilidad	¿Los datos solicitados para la solicitud de aprovisionamiento de los servicios, son claros de entender y completar?	3	4	4	
Cumplimiento de plazos	¿ Con qué frecuencia se cumplen los plazos de entrega de los servicios solicitados?	4	4	3	
Cumplimiento de plazos	¿Con que frecuencia la demora en la entrega de un servicio solicitado, le ha impactado en el cronograma de su proyecto?	3	3	4	
Cumplimiento de plazos	¿Considera usted que los plazos de atención para la entrega de los servicios solicitados, son muy altos y deben de mejorar?	4	4	3	


 Firma del evaluador
 DNI 47163704

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GIANCARLO SANCHEZ ATUNCAR		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente en escuela en la Facultad de Ingeniería de Sistemas		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Víctor Manuel Pachas Salvador
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una entidad financiera, Lima, 2022
Significación:	Variable 1: Infraestructura como código, Dimensiones: automatización del proceso, nivel de complejidad e integración, con dos indicadores por dimensión, y en total 15 preguntas. El objetivo es medir la relación entre las variables Variable 2: Calidad de atención, Dimensiones: Calidad, Tiempo, nivel de servicio, con dos indicadores por dimensión, y en total 15 preguntas. El objetivo es medir la relación entre las variables

4. **Soporte teórico**

Variable 1:Infraestructura como código

Infraestructura como código es una táctica de DevOps el cual se refiere a la gestión y aprovisionamiento de infraestructuras de software utilizando archivos de definición que pueden ser interpretados por las máquinas, en lugar de depender de configuraciones manuales de hardware o herramientas de configuración interactivas (Kumara, et al., 2021).

Variable 2: Calidad de atención

La calidad de atención se relaciona con el proceso de asegurar que los recursos, servicios o instalaciones sean suministrados, asignados y administrados de manera adecuada para cumplir con requisitos o demandas específicas. Involucra la planificación, adquisición, distribución y mantenimiento eficiente y efectivo de los recursos (Axelos, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Infraestructura como código	Automatización del proceso	Hoang et al. (2023) lo define principalmente como el automatizar un trabajo físico, sin embargo, tras mencionar la gestión de procesos, se define como la actividad realizada por las empresas en el cual basado en el uso de tecnologías o herramientas digitales logra eliminar o disminuir actividades manuales.
	Nivel de complejidad	Martinez (2020) como el grado de complejidad para realizar una tarea, el cual puede genera una reducción de la producción en una empresa.
	Integración	Rajabalinejad (2019), es comúnmente conceptualizado como la combinación de dos o más componentes en un sistema, que representa una asociación física o lógica de los servicios.
Calidad de atención	Calidad	Guajardo (2008) lo define como un concepto aplicado en un inicio a procesos repetitivos que se solían estandarizar, pero con el tiempo también ha sido aplicado a conceptos relacionados con actividades humanas las cuales pueden facilitar las relaciones interpersonales.
	Tiempo	Bordoloi et al. (2023) abordan considerando aspectos de marketing, operaciones y recursos humanos. Y lo definen como la búsqueda de la generación de confianza y lealtad en los clientes y su impacto como ventaja competitiva de las organizaciones de servicios.
	Nivel del servicio	Zimbardo (2009) señala que es el lapso entre dos eventos o puntos específicos y el cual puede ser percibido de forma diferente dependiendo de las circunstancias y perspectivas de los usuarios, los cuales pueden afectar sus acciones.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022 elaborado por Víctor Manuel Pachas Salvador en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: Automatización del proceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducción de tiempo	¿Con qué frecuencia utiliza infraestructura como código en los proyectos de la entidad?	3	4	3	
Reducción de tiempo	¿En qué medida cree que el uso de infraestructura como código ha contribuido a la reducción del tiempo necesario para aprovisionar y configurar recursos de infraestructura?	4	4	3	
Productividad	¿Considera que el uso de infraestructura como código ha sido efectivo para reducir el tiempo en los proyectos?	3	4	3	
Productividad	¿Qué tan frecuente cree que el uso de infraestructura como código ha acelerado la entrega de nuevas funcionalidades y actualizaciones en los proyectos?	3	4	4	
Productividad	¿Considera que el uso de infraestructura como código mejora la productividad?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: nivel de complejidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Curva aprendizaje	De acuerdo a su opinión ¿Considera usted que el uso de infraestructura como código ha requerido un período de aprendizaje para dominar sus conceptos y herramientas?	4	3	4	
Curva aprendizaje	En su opinión ¿El personal de su área tiene claro los conceptos y ventajas del uso de infraestructura como código?	4	4	3	

Facilidad ejecución	De acuerdo a su opinión ¿Qué tan frecuente aprovisiona un servicio empleando infraestructura como código?	3	3	4	
Facilidad ejecución	¿Considera que la inversión de tiempo en aprender infraestructura como código ha valido la pena en términos de mejoras en la eficiencia y productividad a largo plazo?	4	3	4	
Facilidad ejecución	En su opinión ¿En qué medida recomendaría el uso de infraestructura como código como una solución para mejorar el aprovisionamiento de servicios?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: integración

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	¿Considera que el uso de infraestructura como código genera un ahorro, en comparación al costo de un aprovisionamiento manual?	3	3	4	
Eficiencia	¿El uso de recursos como cpu, memoria, disco o similares, considera que son mejor administrados, cuando se utiliza infraestructura como código?	4	4	3	
Cumplimiento	¿Considera que el uso de infraestructura como código, mejora la seguridad de los servicios que aprovisiona?	3	3	4	
Cumplimiento	¿Considera que el uso de infraestructura como código cumple con los lineamientos de buenas prácticas en los servicios que aprovisiona?	4	4	4	

Cumplimiento	De acuerdo a su opinión ¿Existe una buena administración y gestión de los módulos de infraestructura como código?	3	3	3	
--------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Calidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	¿Con que frecuencia solicita el aprovisionamiento de un servicio?	4	4	3	
Satisfacción del usuario	De acuerdo a su punto de vista ¿Cuántas veces se ha sentido conforme, con la entrega de un servicio solicitado?	3	4	4	
Tasa de errores	¿Con que frecuencia recomendaría que se mejore el proceso de aprovisionamiento?	4	3	4	
Tasa de errores	Según su punto de vista ¿Con que frecuencia ha recibido demoras o retrasos en la entrega de un servicio solicitado?	3	3	4	
Tasa de errores	¿Qué tan probable es que una solicitud realizada para el aprovisionamiento de un servicio sea aceptado sin ninguna observación?	4	4	4	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de solicitud	¿Considera que el tiempo que lleva completar la solicitud de un servidor es rápida?	3	4	3	
Tiempo de solicitud	¿Qué tan frecuente considera que el proceso de solicitud de un servicio puede mejorar?	4	3	4	

Tiempo de atención	¿Se siente satisfecho con el tiempo que demora entre la solicitud y la entrega de su servicio?	4	4	3	
Tiempo de atención	¿Con que frecuencia considera que los tiempos de atención de una solicitud de aprovisionamiento puede mejorar?	3	3	4	
Tiempo de atención	¿Siente el proceso de atención de los aprovisionamientos son cada vez más rápidos y eficientes?	4	4	4	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	¿La plataforma o medio sobre el cual realiza la solicitud del aprovisionamiento de sus servicios, con qué frecuencia se encuentra disponible ?	3	4	3	
Disponibilidad	¿Los datos solicitados para la solicitud de aprovisionamiento de los servicios, son claros de entender y completar?	3	3	4	
Cumplimiento de plazos	¿ Con qué frecuencia se cumplen los plazos de entrega de los servicios solicitados?	4	4	4	
Cumplimiento de plazos	¿Con que frecuencia la demora en la entrega de un servicio solicitado, le ha impactado en el cronograma de su proyecto?	3	3	4	
Cumplimiento de plazos	¿Considera usted que los plazos de atención para la entrega de los servicios solicitados, son muy altos y deben de mejorar?	4	4	3	



Firma del valuator
DNI 4148834

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Giancarlo Sanchez Atuncar		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente en escuela en la Facultad de Ingeniería de Sistemas		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Víctor Manuel Pachas Salvador
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una entidad financiera, Lima, 2022
Significación:	Variable 1: Infraestructura como código, Dimensiones: automatización del proceso, nivel de complejidad e integración, con dos indicadores por dimensión, y en total 15 preguntas. El objetivo es medir la relación entre las variables Variable 2: Calidad de atención, Dimensiones: Calidad, Tiempo, nivel de servicio, con dos indicadores por dimensión, y en total 15 preguntas. El objetivo es medir la relación entre las variables

4. Soporte teórico

Variable 1:Infraestructura como código

Infraestructura como código es una táctica de DevOps el cual se refiere a la gestión y aprovisionamiento de infraestructuras de software utilizando archivos de definición que pueden ser interpretados por las máquinas, en lugar de depender de configuraciones manuales de hardware o herramientas de configuración interactivas (Kumara, et al., 2021).

Variable 2: Calidad de atención

La calidad de atención se relaciona con el proceso de asegurar que los recursos, servicios o instalaciones sean suministrados, asignados y administrados de manera adecuada para cumplir con requisitos o demandas específicas. Involucra la planificación, adquisición, distribución y mantenimiento eficiente y efectivo de los recursos (Axelos, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Infraestructura como código	Automatización del proceso	Hoang et al. (2023) lo define principalmente como el automatizar un trabajo físico, sin embargo, tras mencionar la gestión de procesos, se define como la actividad realizada por las empresas en el cual basado en el uso de tecnologías o herramientas digitales logra eliminar o disminuir actividades manuales.
	Nivel de complejidad	Martinez (2020) como el grado de complejidad para realizar una tarea, el cual puede genera una reducción de la producción en una empresa.
	Integración	Rajabalinejad (2019), es comúnmente conceptualizado como la combinación de dos o más componentes en un sistema, que representa una asociación física o lógica de los servicios.
Calidad de atención	Calidad	Guajardo (2008) lo define como un concepto aplicado en un inicio a procesos repetitivos que se solían estandarizar, pero con el tiempo también ha sido aplicado a conceptos relacionados con actividades humanas las cuales pueden facilitar las relaciones interpersonales.
	Tiempo	Bordoloi et al. (2023) abordan considerando aspectos de marketing, operaciones y recursos humanos. Y lo definen como la búsqueda de la generación de confianza y lealtad en los clientes y su impacto como ventaja competitiva de las organizaciones de servicios.
	Nivel del servicio	Zimbardo (2009) señala que es el lapso entre dos eventos o puntos específicos y el cual puede ser percibido de forma diferente dependiendo de las circunstancias y perspectivas de los usuarios, los cuales pueden afectar sus acciones.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Infraestructura como código y la calidad de atención en una entidad financiera, Lima 2022 elaborado por Víctor Manuel Pachas Salvador en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: Automatización del proceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reducción de tiempo	¿Con qué frecuencia utiliza infraestructura como código en los proyectos de la entidad?	4	4	3	
Reducción de tiempo	¿En qué medida cree que el uso de infraestructura como código ha contribuido a la reducción del tiempo necesario para aprovisionar y configurar recursos de infraestructura?	3	4	3	
Productividad	¿Considera que el uso de infraestructura como código ha sido efectivo para reducir el tiempo en los proyectos?	4	4	3	
Productividad	¿Qué tan frecuente cree que el uso de infraestructura como código ha acelerado la entrega de nuevas funcionalidades y actualizaciones en los proyectos?	3	3	4	
Productividad	¿Considera que el uso de infraestructura como código mejora la productividad?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: nivel de complejidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Curva aprendizaje	De acuerdo a su opinión ¿Considera usted que el uso de infraestructura como código ha requerido un período de aprendizaje para dominar sus conceptos y herramientas?	3	4	4	
Curva aprendizaje	En su opinión ¿El personal de su área tiene claro los conceptos y ventajas del uso de infraestructura como código?	4	4	3	

Facilidad ejecución	De acuerdo a su opinión ¿Qué tan frecuente aprovisiona un servicio empleando infraestructura como código?	3	3	4	
Facilidad ejecución	¿Considera que la inversión de tiempo en aprender infraestructura como código ha valido la pena en términos de mejoras en la eficiencia y productividad a largo plazo?	4	4	3	
Facilidad ejecución	En su opinión ¿En qué medida recomendaría el uso de infraestructura como código como una solución para mejorar el aprovisionamiento de servicios?	3	3	4	

Dimensiones del instrumento: Infraestructura como código

- Primera dimensión: integración

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	¿Considera que el uso de infraestructura como código genera un ahorro, en comparación al costo de un aprovisionamiento manual?	4	3	4	
Eficiencia	¿El uso de recursos como cpu, memoria, disco o similares, considera que son mejor administrados, cuando se utiliza infraestructura como código?	3	4	3	
Cumplimiento	¿Considera que el uso de infraestructura como código, mejora la seguridad de los servicios que aprovisiona?	4	4	3	
Cumplimiento	¿Considera que el uso de infraestructura como código cumple con los lineamientos de buenas prácticas en los servicios que aprovisiona?	3	3	4	

Cumplimiento	De acuerdo a su opinión ¿Existe una buena administración y gestión de los módulos de infraestructura como código?	4	4	3	
--------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Calidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del usuario	¿Con que frecuencia solicita el aprovisionamiento de un servicio?	3	3	4	
Satisfacción del usuario	De acuerdo a su punto de vista ¿Cuántas veces se ha sentido conforme, con la entrega de un servicio solicitado?	4	4	3	
Tasa de errores	¿Con que frecuencia recomendaría que se mejore el proceso de aprovisionamiento?	3	3	4	
Tasa de errores	Según su punto de vista ¿Con que frecuencia ha recibido demoras o retrasos en la entrega de un servicio solicitado?	4	3	4	
Tasa de errores	¿Qué tan probable es que una solicitud realizada para el aprovisionamiento de un servicio sea aceptado sin ninguna observación?	4	4	4	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de solicitud	¿Considera que el tiempo que lleva completar la solicitud de un servidor es rápida?	3	4	4	
Tiempo de solicitud	¿Qué tan frecuente considera que el proceso de solicitud de un servicio puede mejorar?	4	3	4	

Tiempo de atención	¿Se siente satisfecho con el tiempo que demora entre la solicitud y la entrega de su servicio?	3	3	4	
Tiempo de atención	¿Con que frecuencia considera que los tiempos de atención de una solicitud de aprovisionamiento puede mejorar?	4	3	4	
Tiempo de atención	¿Siente el proceso de atención de los aprovisionamientos son cada vez más rápidos y eficientes?	3	4	3	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	¿La plataforma o medio sobre el cual realiza la solicitud del aprovisionamiento de sus servicios, con qué frecuencia se encuentra disponible ?	4	3	4	
Disponibilidad	¿Los datos solicitados para la solicitud de aprovisionamiento de los servicios, son claros de entender y completar?	3	3	4	
Cumplimiento de plazos	¿ Con qué frecuencia se cumplen los plazos de entrega de los servicios solicitados?	4	3	4	
Cumplimiento de plazos	¿Con que frecuencia la demora en la entrega de un servicio solicitado, le ha impactado en el cronograma de su proyecto?	3	4	3	
Cumplimiento de plazos	¿Considera usted que los plazos de atención para la entrega de los servicios solicitados, son muy altos y deben de mejorar?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 06158550

Anexo 6: Fórmula para calcular la muestra.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{(N)(Z^2)(p)(q)}{(N - 1)(e)^2 + (Z)^2(p)(q)}$$

Dónde:

- N : Muestra de investigación
- N : Población (94)
- Z : Nivel estándar de confianza al 95% (1.96)
- p : Proporción de éxito (0.50)
- q : Proporción de fracaso (0.50)
- e : Error muestral (5%)

El cual obtuvo como resultado lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 94}{0.05^2 * (94 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 76 trabajadores del área tecnología de información de la entidad financiera.

Anexo 7: Resumen de Referencias

Criterios de Aceptación	Porcentaje
Total de referencias	61
Referencias menores a 7 años	82%
Referencias de artículos científicos	70%
Referencias de libros o tesis	38%
Referencias en otro idioma	77%

Nota. Elaboración Propio.